New Nouveau
Brunswick

Office of the
Ombudsman

Bureau de
l'ombudsman

Annual Report

Rapport annuel

1989

CNB 90059-B

Ombudsman

1989

Office of the Ombudsman

Bureau de l'ombudsman

23rd Annual Report

23ième Rapport annuel

91-00124/

Published by:
Office of the Ombudsman
Province of New Brunswick
P.O. Box 6000
Fredericton, New Brunswick
E3B 5H1
Canada

August 1990

Design Management:
Communications New Brunswick

Typesetting:
Queen's Printer for New Brunswick

Printing and Binding:
Printing Services, Supply and Services

Publié par :
Bureau de l'ombudsman
Province du Nouveau-Brunswick
Case postale 6000
Fredericton (Nouveau-Brunswick)
E3B 5H1
Canada

Août 1990

Services de design :
Communications Nouveau-Brunswick

Photocomposition :
Imprimeur de la Reine pour le Nouveau-Brunswick

Imprimerie et reliure :
Services d'imprimerie, Approvisionnement et Services

ISBN 1-55048-305-6

ISSN 0550-628X

Printed in New Brunswick

ISBN 1-55048-305-6

ISSN 0550-628X

Imprimé au Nouveau-Brunswick

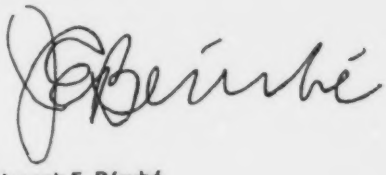
August 15, 1990

The Honourable Frank Branch
Speaker
The Legislative Assembly
Province of New Brunswick
Fredericton, NB

Sir:

Pursuant to Section 25(1) of the Ombudsman Act, I have the honour to present the Twenty-Third Annual Report of the Ombudsman for the period January 1, 1989 to December 31, 1989.

Yours very truly



Joseph E. Bérubé
Ombudsman

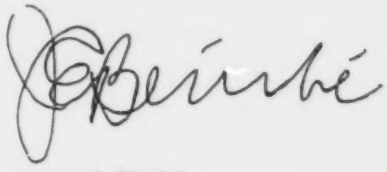
le 15 août 1990

L'honorable Frank Branch
Orateur
Edifice de l'Assemblée législative
Province du Nouveau-Brunswick
Fredericton, N.-B.

Monsieur l'Orateur

J'ai l'honneur de vous présenter le vingt-troisième rapport annuel de l'Ombudsman en conformité avec le paragraphe 25(1) de la Loi sur l'Ombudsman, pour la période allant du 1er janvier 1989 au 31 décembre 1989.

L'ombudsman



Joseph E. Bérubé

TABLE OF CONTENTS

Highlights - 1989 Reporting Year 7

Highlights - Case Summaries 9

Recommendations 10

Right to Information Act 12

Adoption Information 18

Official Languages Act 21

Federal Ombudsman Initiatives 26

High School Teaching Unit - The Office of the Ombudsman 29

Towards A World Family: A Report and Recommendations Respecting Human Rights in New Brunswick 30

Statistics 32

Appendices 37

Budgetary Review 82

Statistical Tables 85

Ombudsman Act - Excerpt 93

Right to Information Act - Excerpt 99

Family Services Act - Excerpt 104

Archives Act - Excerpt 107

TABLE DES MATIÈRES

Faits saillants de l'année 1989 7

Faits saillants - Sommaire des cas 9

Recommandations 10

Loi sur le droit à l'information 12

Renseignements en matière d'adoption 18

Loi sur les langues officielles 21

Initiatives de l'ombudsman fédéral 26

Série de cours sur le Bureau de l'Ombudsman au secondaire 29

Pour faire du monde notre famille (Rapport et recommandations sur les droits de la personne au Nouveau-Brunswick 30

Statistiques 32

Annexes 37

Revue budgétaire 82

Tableaux statistiques 85

Loi sur l'Ombudsman - Extrait 93

Loi sur le droit à l'information - Extrait 99

Loi sur les services à la famille - Extrait 104

Loi sur les archives - Extrait 107

Highlights - 1989 Reporting Year

- The Office received 1537 complaints against the provincial government and city, town and village governments in 1989. This represents a decrease of 167 complaints, or 9.8%, from the 1988 reporting year. The total number of complaints of all types declined from 2442 to 2194, a decrease of 248 (10%) from the 1988 reporting year. On the other hand, these statistics represent an increase of 149 (10.7%) complaints against the provincial and municipal government and 288 (15%) total complaints from the 1987 and any other reporting year since the Office's inception (see also STATISTICS).

- The Office investigated 4 petitions to review ministerial refusals to release information under the Right to Information Act (see also RIGHT TO INFORMATION ACT).

- The Office received 22 requests to review refusals by the Minister of Health and Community Services to release adoption information under the Family Services Act (see also ADOPTION INFORMATION).

- The Office received 102 complaints with respect to the administration of the Official Languages Act by the Province of New Brunswick (see also OFFICIAL LANGUAGES ACT).

- The Government of New Brunswick implemented: a) aspects of the Office's formal recommendation regarding the pension entitlement of public servants formerly employed by New Brunswick's county governments; b) student appeal mechanisms under the New Brunswick Community College Act; c) an appeal mechanism with respect to coverage refusal under the Prescription Drug Payment Act (see also RECOMMENDATIONS).

- The Office's staff, including Charles Ferris, Solicitor to the Ombudsman; Magella St-Pierre, Assistant to the Ombudsman; Gisèle Girouard, Secretary to the Ombudsman; and Jeanne Breau, bilingual secretary, remained unchanged during the reporting year.

- Charles French, a third-year law student at Osgoode Hall (York University), and Goldie Shea, a second-year law student at Ludlow Hall (UNB), completed legal research and investigative work

Faits saillants de l'année 1989

- En 1989, le Bureau a reçu 1537 plaintes contre le gouvernement provincial et des administrations municipales de cités, de villes et de villages, soit 167 ou 9,8 % de moins qu'en 1988. Le nombre total de plaintes de tout genre est passé de 2442 à 2194, soit une baisse de 248 plaintes (10 %) par rapport à 1988. Toutefois, ces statistiques représentent une augmentation de 149 plaintes (10,7 %) contre le gouvernement provincial et les administrations municipales, pour un total de 288 plaintes (15 %) par rapport à 1987 et toute autre année depuis la création du Bureau (voir STATISTIQUES).

- Le Bureau a examiné 4 requêtes concernant le refus, par des ministères, de divulguer des renseignements en vertu de la Loi sur le droit à l'information (voir LOI SUR LE DROIT À L'INFORMATION).

- Le Bureau a reçu 22 demandes d'examen concernant le refus du ministère de la Santé et des Services communautaires de divulguer des renseignements relatifs aux adoptions en vertu de la Loi sur les services à la famille (voir RENSEIGNEMENTS EN MATIÈRE D'ADOPTION).

- Le Bureau a reçu 102 plaintes concernant l'administration de la Loi sur les langues officielles par la province du Nouveau-Brunswick (voir LOI SUR LES LANGUES OFFICIELLES).

- Le gouvernement du Nouveau-Brunswick a mis en oeuvre les dispositions suivantes : a) certains aspects de la recommandation officielle du Bureau concernant le droit à une pension des fonctionnaires anciennement employés par les administrations de comté du Nouveau-Brunswick; b) des mécanismes d'appel à l'intention des étudiants en vertu de la Loi sur le Collège communautaire du Nouveau-Brunswick; c) un mécanisme d'appel concernant le refus de paiement en vertu de la Loi sur la gratuité des médicaments sur ordonnance (voir RECOMMANDATIONS).

- Le personnel du Bureau, composé de Charles Ferris, avocat, de Magella St-Pierre, adjointe, de Gisèle Girouard, secrétaire, et de Jeanne Breau, secrétaire bilingue, est demeuré le même pendant toute l'année.

- Charles French, étudiant de troisième année en droit à Osgoode Hall (Université York), et Goldie Shea, étudiante de deuxième année en droit à Ludlow Hall (UNB), ont effectué des recherches et des enquêtes

with our Office during the summer months. The work of Mr. French and Ms. Shea contributed significantly to the public service by the Office in 1989.

- The series of private hearings was continued in 1989. In April and May, hearings were held in Campbellton, Bathurst and Newcastle. In November, hearings were held in Saint John. The Office has held 59 series of private hearings since 1977.

- The Office's Solicitor completed an inquiry into matters relating to human rights in the Province of New Brunswick in 1989. Professor Bryant Smith, Ms. Marie-Claire Landry, Ms. Odette MacLeod, Mr. Christian Whalen and Ms. Jeanne Breau assisted in the completion of this task (see also TOWARDS A WORLD FAMILY: (A REPORT AND RECOMMENDATIONS RESPECTING HUMAN RIGHTS IN NEW BRUNSWICK).

judiciaires pour le Bureau au cours de l'été. Ils ont beaucoup contribué aux services dispensés au public par le Bureau en 1989.

- Les audiences privées se sont poursuivies en 1989. Des audiences ont eu lieu à Campbellton, à Bathurst et à Newcastle en avril et mai, puis à Saint-Jean en novembre. Le Bureau a tenu 59 séries d'audiences privées depuis 1977.

- En 1989, l'avocat du Bureau a terminé une enquête sur les droits de la personne dans la province du Nouveau-Brunswick. Il a été secondé par le professeur Bryant Smith, Mme Marie-Claire Landry, Mme Odette MacLeod, M. Christian Whalen et Mme Jeanne Breau (voir POUR FAIRE DU MONDE NOTRE FAMILLE (RAPPORT ET RECOMMANDATIONS SUR LES DROITS DE LA PERSONNE AU NOUVEAU-BRUNSWICK).

Highlights - Case Summaries

(See also Complaints Received and Complaint Summaries)

- Absence of appeal procedure for New Brunswick Community College students (p.37)

- Inadequate eviction and other leasehold procedures by New Brunswick Housing Corporation (p.66)
- Unfair wage deduction by public hospital and Workers' Compensation Board (p.80)
- Unjust termination of widow's benefits by Workers' Compensation Board (p.78)
- Application of "heart attack" policy under Workers' Compensation Act (p.76)

- Refusal by New Brunswick Museum to provide information (p.69)
- Failure by Liquor Licensing Board to identify license applicants (p.58)

- Alleged procedural unfairness by Civil Service Commission (p.39)
- Extensive environmental damage caused by governmentally supported pilot aquaculture project (p.44)
- Comedy of errors in employment of roving scaler (p.63)
- Rectification of erroneous county tax sales (p.60)
- Pollution abatement initiatives respecting aquaculture site (p.59)
- Conferral of pension benefits on former county registry office personnel (p.56)
- Alleged sex discrimination by Department of Transportation (p.74)
- Construction of highway on private property without owner's consent (p.73)
- Correction of father's surname on birth registration (p.52)
- Refusal by Medicare to reimburse patient for medically necessary plastic surgery (p.51)

- Refusal by High school to permit graduate's boyfriend to attend graduation prom (p.42)

- Difficulties encountered by Lieutenant-Governor's warrant patients (p.50)
- Conviction for non-offense (p.62)

Faits saillants - Sommaire des cas

(voir Plaintes reçues et résumés)

- Absence d'une procédure d'appel pour les étudiants des collèges communautaires du Nouveau-Brunswick (p.37)
- Emploi de procédures inadéquates par la Société d'habitation du Nouveau-Brunswick en matière d'expulsion et d'autres opérations locatives (p.66)
- Retenues salariales injustes par un hôpital public et la Commission des accidents du travail (p.80)
- Suppression injuste des prestations aux veuves par la Commission des accidents du travail (p.78)
- Application de la politique relative aux "crises cardiaques" en vertu de la Loi sur les accidents du travail (p.76)
- Refus, par le Musée du Nouveau-Brunswick, de divulguer des renseignements (p.69)
- Refus, par la Commission des licences et permis d'alcool, d'identifier les demandeurs de licences et de permis (p.58)
- Allégation d'injustice procédurale par la Commission de la fonction publique (p.39)
- Dommages écologiques importants causés par un projet-pilote d'aquaculture subventionné par le gouvernement (p.44)
- Succession d'erreurs dans le traitement d'un mesureur itinérant (p.63)
- Rectification d'une vente erronée pour taxe de comté (p.60)
- Initiatives de réduction de la pollution dans un lieu d'aquaculture (p.59)
- Attribution de prestations de pension aux anciens employés du bureau du registraire d'un comté (p.56)
- Allégation de discrimination fondée sur le sexe par le ministère des Transports (p.74)
- Construction d'une route sur un terrain privé sans l'autorisation du propriétaire (p.73)
- Correction du nom de famille du père sur l'acte de naissance (p.52)
- Refus de l'Assurance-maladie de rembourser les frais d'une intervention de chirurgie plastique médicalement nécessaire (p.51)
- Refus, par une école secondaire, d'autoriser le petit ami d'une diplômée à assister au bal de fin d'année (p.42)
- Difficultés éprouvées par des patients détenus sur mandat du lieutenant-gouverneur (p.50)
- Condamnation pour non-délit (p.62)

Recommendations

As in 1988, the following major recommendations made by the Legislature's Standing Committee on the Ombudsman remain under review by government:

a) the reconsideration and revision of the Liquor Control Act;

b) the clarification of management grievance rights under the Public Service Labour Relations Act;

c) the abolition of the immunity afforded to the Department of Transportation by the doctrine of nonfeasance;

d) the reconsideration and revision of the Motor Vehicle Act; and

e) the extension of the application of the Right to Information Act to hospital boards, school boards, the Workers' Compensation Board, municipalities, the New Brunswick Museum and other Crown corporations.

In addition, our Office continues to pursue informally with governmental authorities the following law reform initiatives:

a) a recommendation to the Department of Municipal Affairs and Environment (now the Department of Environment) that province-wide environmental protection be established with respect to explosives blasting activities;

b) a recommendation to the Department of Justice that it establish minimum fair procedural legislative safeguards with respect to decisions by administrative tribunals and other legislative decision-makers, and a recommendation that steps be taken to establish a uniform judicial appeal mechanism with respect to the review of administrative action;

c) recommendations to the Department of Health and Community Services that an Office of Psychiatric Patients Advocate be established and that regulations be promulgated under the Cemetery Companies Act;

d) recommendations to the Department of the Solicitor General to establish a female prisoners' unit; to provide special treatment for inmates

Recommandations

Tout comme en 1988, les grandes recommandations suivantes faites par le Comité permanent de l'Ombudsman de l'Assemblée législative sont encore à l'étude par le gouvernement :

a) la reconsidération et la révision de la Loi sur la réglementation des alcools;

b) la clarification des droits du personnel de gestion relativement aux griefs en vertu de la Loi sur les relations de travail dans les services publics;

c) l'abolition de l'immunité accordée au ministère des Transports par la doctrine de l'abstention;

d) la reconsidération et la révision de la Loi sur les véhicules à moteur;

e) l'extension de l'application de la Loi sur le droit à l'information aux conseils d'administration des hôpitaux, aux conseils scolaires, à la Commission des accidents du travail, aux municipalités, au Musée du Nouveau-Brunswick et à d'autres corporations de la Couronne.

De plus, notre Bureau continue de poursuivre de façon officieuse auprès des autorités compétentes les initiatives de réforme législative suivantes :

a) une recommandation faite au ministère des Affaires municipales et de l'Environnement (aujourd'hui le ministère de l'Environnement) pour que soient établies des mesures de protection de l'environnement à l'égard des activités d'abattage à l'explosif dans la province;

b) une recommandation faite au ministère de la Justice pour que des procédures législatives minimales équitables soient établies en ce qui concerne la prise de décisions par les tribunaux administratifs et d'autres décisionnaires législatifs et pour qu'un mécanisme d'appel judiciaire uniforme soit établi en ce qui concerne l'examen des actions administratives;

c) les recommandations faites au ministère de la Santé et des Services communautaires pour qu'un bureau de défense des droits des personnes souffrant de troubles mentaux soit créé et pour que des règlements soient promulgués en vertu de la Loi sur les compagnies de cimetière;

d) les recommandations faites au ministère du Solliciteur général sur la création d'une unité pénitentiaire pour détenues, le traitement des détenus souffrant de

suffering from severe psychological or behavioral problems; to establish more effective inmate appeal procedures and to provide for the revision and distribution of an inmate guide and other literature to inmates;

e) a recommendation to the Department of Municipal Affairs that it award a property tax credit to 176 citizens who were eligible to receive such a credit during the period 1975-80 and whose applications were refused because of late filing (see also 1983 Annual Report, pp. 19-21);

f) a recommendation to the Department of Justice and the New Brunswick Housing Corporation that consistent or combined 'rentalsman' functions be exercised by the two authorities.

It is noted that very significant developments have occurred with respect to a number of these initiatives during the 1989 reporting year - in particular, recommendations related to minimum fair procedural legislation; the establishment of an Office of Psychiatric Patients Advocate and the extension of the humane treatment of inmates of correctional facilities.

Finally, it is noted that the report prepared by the Office's Solicitor - entitled "Towards a World Family: A Report on Recommendations Respecting Human Rights in New Brunswick" - contains 152 recommendations with respect to provincial human rights legislation. This report is presently under review by the Government of New Brunswick.

Our Office remains of the firm opinion that the review of systemic governmental shortcomings and the active participation of our Office in the law reform process contributes significantly to its effectiveness and creditability.

problèmes psychologiques ou de troubles graves du comportement, l'établissement d'une procédure d'appel plus efficace pour les détenus, ainsi que la révision et la distribution aux détenus du guide du détenu et d'autres publications;

e) une recommandation faite au ministère des Affaires municipales pour qu'il accorde un crédit d'impôt foncier à 176 personnes qui ont eu droit à ce crédit entre 1975 et 1980, mais dont les demandes ont été rejetées parce qu'elles ont été présentées après la date limite (voir le rapport annuel de 1983, pp. 11-13);

f) une recommandation faite au ministère de la Justice et à la Société d'habitation du Nouveau-Brunswick pour que soient combinées ou uniformisées leurs fonctions respectives en matière de médiation des loyers.

Il est à remarquer que d'importants développements se sont produits en ce qui concerne un certain nombre de ces initiatives en 1989 et, en particulier, les recommandations ayant trait aux dispositions législatives relatives à l'établissement de procédures minimales équitables, la création d'un bureau de défense des droits des personnes souffrant de troubles mentaux et l'extension du traitement humain des détenus dans les établissements correctionnels.

Enfin, il est à signaler que le rapport préparé par l'avocat du Bureau - intitulé «Pour faire du monde notre famille (Rapport et recommandations sur les droits de la personne au Nouveau-Brunswick)» - comprend 152 recommandations ayant trait à la législation provinciale sur les droits de la personne. Ce rapport est actuellement à l'étude par le gouvernement du Nouveau-Brunswick.

Notre Bureau demeure fermement convaincu qu'en examinant les lacunes systémiques du gouvernement et qu'en participant activement au processus de réforme législative, il contribue de façon considérable à son efficacité et à sa crédibilité.

Right to Information Act
(R.S.N.B. 1973, c. R-10.3)

During the 1989 reporting year, our Office received four petitions to the Ombudsman under Section 7 of the Act. The Office also concluded its review of a petition that was first received in 1988. A total of 50 petitions have been received since the Act was proclaimed in January, 1980. Regrettably, the Government of New Brunswick has not maintained comprehensive statistics on requests made to an ''appropriate minister'' under Section 3 of the Act. Accordingly, it is difficult to ascertain the extent of utilization of the Act or its level of acceptance by the Public Service. On the other hand, the judicial record and our Office's comprenhensive reports affirm the value of the legislative appeal mechanisms. Thus, of 49 completed petitions, the ''appropriate minister'' has released some or all of the information sought by the petitioner in 29 (59%) cases.

Moreover, as reflected in the case summaries set out below, the Office is able to provide tangible assistance in most cases where the information sought is exempt from mandatory disclosure under the Act.

88-5130-2

The Twenty-First and Twenty-Second Annual Reports referred to a university student who had requested that the University of New Brunswick furnish him with copies of the minutes of meetings of the University's Board of Deans and minutes and other recordings of the University's Board of Governors with respect to disciplinary proceedings taken against him. The determination of the requestor's right of access to university documents retained by the Department of Education was held in abeyance until the disposition of an application to the Visitor of the University of New Brunswick on January 23, 1989.

Following a comprehensive perusal of this decision and reconsideration of the information held by the Department of Education, the following report and recommendation was submitted to the Minister of Education:

Right to Information Act,
S.N.B., 1978, c. R-10.3, s. 10

1. This matter was referred to the Ombudsman ... by petition dated February 5, 1988. This petition was received by the Office on February 16, 1988.

Loi sur le droit à l'information
(L.R.N.-B. 1973, chap. R-10.3)

Au cours de l'année, le Bureau a reçu quatre requêtes présentées à l'Ombudsman en vertu de l'article 7 de la Loi. Le Bureau a également terminé son examen d'une requête reçue en 1988. Au total, 50 requêtes ont été reçues depuis la proclamation de la Loi en janvier 1980. Malheureusement, le gouvernement du Nouveau-Brunswick n'a pas tenu de statistiques globales sur les requêtes présentées à un «ministre compétent» en vertu de l'article 3 de la Loi. Il est donc difficile de déterminer à quel point la Loi est utilisée ou acceptée au sein de la fonction publique. Par contre, le dossier judiciaire et les rapports du Bureau confirment la valeur des mécanismes d'appel prévus par la Loi. Ainsi, sur 49 requêtes traitées, le «ministre compétent» a divulgué une partie ou la totalité des renseignements demandés dans 29 cas (59 %).

De plus, comme on le verra dans les cas résumés ci-dessous, le Bureau a pu fournir une aide concrète dans la plupart des cas où les renseignements demandés sont exemptés des dispositions de divulgation obligatoire prévues par la Loi.

88-5130-2

Les vingt-et-unième et vingt-deuxième rapports annuels mentionnaient le cas d'un étudiant d'université qui avait demandé à l'Université du Nouveau-Brunswick de lui fournir les copies des procès-verbaux des réunions du conseil des doyens de l'université, ainsi que des procès-verbaux et autres transcriptions du conseil des gouverneurs de l'université, ayant trait aux mesures disciplinaires prises à son égard. Avant que nous ne déterminions le droit du requérant d'accéder aux documents universitaires conservés au ministère de l'Éducation, on nous a demandé d'attendre la conclusion des délibérations du Visiteur de l'Université du Nouveau-Brunswick le 23 janvier 1989.

Après avoir soigneusement examiné cette décision et reconsidéré les renseignements détenus par le ministère de l'Éducation, nous avons présenté le rapport et la recommandation qui suivent à la ministre de l'Éducation :

Loi sur le droit à l'information,
L.N.-B., 1978, chap. R-10.3, art. 10

1. L'Ombudsman a été saisi de cette question ... par requête datée du 5 février 1988 et reçue au Bureau le 16 février 1988.

2. Prior to petitioning the Ombudsman under s. 7 of the Act, (the petitioner) had requested the following information from the Minister of Education by letter dated December 28, 1987; namely, (a) "a complete unedited copy of the minutes of the January 29, 1987 meeting of the Board of Governors" of the University of New Brunswick. (b) "a copy of the portion of the audio tape recording (or a verbatim transcript thereof) of the debate and discussion on Agenda Item 2, Agenda Item 10(a) and Agenda Item 10(b) at the January 29, 1987 meeting of the Board of Governors of the University of New Brunswick", and, (c) a complete, unedited copy of the minutes of the Board of Deans of the University of New Brunswick of January 27, February 3 and 24, 1987 and any other meeting of the Board of Deans at which the procedure for dealing with the petitioner's appeal was discussed or decided. In a response dated January 19, 1988, the Minister of Education refused to accede to the petitioner's request. In so doing, the Minister of Education stated that: "the University of New Brunswick is not a Department, as it is not included in Schedule "A" of the Regulations under the *Right to Information Act*" and thus, the general right of the public to information regarding the public's business under the *Right to Information Act* does not appear to extend to the information which you have requested." Moreover, the Minister declined to voluntarily release any of the requested information because she believed that "as a member of the Board, albeit by statute, I have certain fiduciary duties to the institute which preclude the voluntary disclosure of the Minutes in my possession, outside the terms of the *Right to Information Act*."

3. The information requested by the petitioner is kept or filed in the Department of Education and comprises one ninety-nine page document entitled "Minutes of Meeting of the Board of Governors - University of New Brunswick" under date of January 29, 1987 (with attached Agenda). This information is kept or filed in the Department of Education in file number 70041 entitled "Department of Education - Meetings, Conferences and Conventions. Board of Governors - University of New Brunswick Agenda and Minutes 1987". This file is stored in the central departmental files in the custody of the Supervisor of Central Registry for the Department of Education. The other information requested by the petitioner is not kept or filed in the Offices of the Minister of Education or any Office of the Department of Education.

2. Avant de présenter sa requête à l'Ombudsman en vertu de l'article 7 de la Loi, (le requérant) avait demandé les renseignements suivants à la ministre de l'Éducation par lettre datée du 28 décembre 1987 : a) une copie intégrale, non modifiée, du procès-verbal de la réunion du conseil des gouverneurs de l'Université du Nouveau-Brunswick, tenue le 29 janvier 1987; b) une copie de la partie de la bande vidéo (ou de sa transcription textuelle) se rapportant au débat et à la discussion des points 2, 10(a) et 10(b) à l'ordre du jour de la réunion du conseil des gouverneurs de l'Université du Nouveau-Brunswick, tenue le 29 janvier 1987; et c) une copie intégrale, non modifiée, des procès-verbaux des réunions du conseil des doyens, tenues le 27 janvier, le 3 février et le 24 février 1987, ainsi qu'à toute autre date et auxquelles on a discuté ou décidé de la façon de traiter l'appel du requérant. Dans une réponse datée du 19 janvier 1988, la ministre de l'Éducation a refusé d'accéder à la demande du requérant, soutenant que l'Université du Nouveau-Brunswick n'est pas un ministère aux termes de l'annexe «A» du Règlement d'application de la *Loi sur le droit à l'information* et que, par conséquent, le droit général du grand public d'accéder à des renseignements concernant les affaires publiques en vertu de la *Loi sur le droit à l'information* ne semble pas s'étendre aux renseignements demandés. De plus, la ministre a refusé de communiquer volontairement les renseignements demandés parce qu'elle estime qu'en qualité de membre d'office du conseil, elle a certains devoirs fiduciaires envers l'établissement qui l'empêchent de communiquer volontairement les procès-verbaux en sa possession, nonobstant les dispositions de la *Loi sur le droit à l'information*.

3. Les renseignements demandés par le requérant sont conservés ou classés au ministère de l'Éducation et comprennent un document de quatre-vingt-dix pages intitulé «Minutes of Meeting of the Board of Governors - University of New Brunswick» et daté du 29 janvier 1987 (avec annexe). Ces renseignements sont conservés ou classés au ministère de l'Éducation sous le numéro de dossier 70041, intitulé «Department of Education - Meetings, Conferences and Conventions. Board of Governors - University of New Brunswick Agenda and Minutes 1987». Ce dossier est conservé aux archives centrales du ministère sous la garde de la surveillante du Service central de documentation du ministère de l'Éducation. Les autres renseignements demandés ne sont pas conservés ni classés dans les bureaux de la ministre de l'Éducation, ni ailleurs au ministère.

4. I recommend that the ninety-nine page document entitled "Minutes of Meeting of the Board of Governors - University of New Brunswick", January 29, 1987 (with Agenda, attached) be released to the petitioner. The reasons for this recommendation are: (a) The activities and functions of the Minister of Education and one of the Department's two Deputy Ministers of Education as Members of the Board of Governors of the University of New Brunswick are part of the activities and functions carried out by the Department of Education. Section 23 of the University of New Brunswick Act, S.N.B. 1984, c. 40 - a public statute - provides that both the Minister and "the Deputy Minister of Education designated by the Lieutenant-Governor in Council" are members of the Board of Governors of the University. Both of these public officials are members of the Board of Governors by virtue of the offices they hold within the Department of Education. As such, the activities or functions performed by the Minister of Education and the designated Deputy Minister of Education as members of the Board of Governors of the University of New Brunswick are an "activity or function" carried out by the Department under the provisions of the University of New Brunswick Act. (b) As set out in paragraph 3, the Minutes of the Board of Governors of the University of New Brunswick are kept and filed in the Offices of the Department of Education. The minutes of the meetings of the Board of Governors of the University of New Brunswick are stored with and are subject to the same filing, security and disposal procedures as other departmental information. (c) The other information requested by the petitioner is not kept or filed in the Department of Education and, per s. 3(4) of the *Right to Information Act*, the petitioner should be so advised. (d) The information contained in the documents is of an innocuous nature.

5. It is noteworthy that the Commissioner to the Visitor of the University of New Brunswick - Dr. Adelard Savoie, QC - has made the following comment with respect to the information sought by the requestor: "Much recrimination has been made about the fact that the minutes of the meetings of the two Boards were not released to the complainants. I do not know what reasons the University had for keeping those minutes confidential, but I presume those reasons were substantial. I have found all the minutes rather innocuous, simply reporting in a forthright manner the business which had been transacted at each of the meetings in question. In my view it would have been to the advantage of the

4. Je recommande que le document de quatre-vingt-dix pages, intitulé «Minutes of Meeting of the Board of Governors - University of New Brunswick» et daté du 29 janvier 1987 (avec annexe) soit remis au requérant. Cette recommandation repose sur les raisons suivantes : a) Les activités et les fonctions de la ministre de l'Éducation et d'un des deux sous-ministres de l'Éducation en tant que membres du conseil des gouverneurs de l'Université du Nouveau-Brunswick font partie des activités et des fonctions du ministère de l'Éducation. L'article 23 de la Loi sur l'Université du Nouveau-Brunswick, L.N.-B. 1984, chap. 40 - une loi publique - stipule que le ou la ministre et «le ou la sous-ministre de l'Éducation désigné(e) par le lieutenant-gouverneur en conseil» sont membres du conseil des gouverneurs de l'université. Ces deux fonctionnaires sont membres du conseil des gouverneurs en vertu des fonctions qu'ils assument au sein du ministère de l'Éducation. Par conséquent, les activités ou fonctions remplies par la ministre de l'Éducation et son sous-ministre désigné à titre de membres du conseil des gouverneurs de l'Université du Nouveau-Brunswick constituent une «activité ou une fonction» remplie par le ministère conformément aux dispositions de la Loi sur l'Université du Nouveau-Brunswick. b) Comme il est indiqué au paragraphe 3 ci-dessus, les procès-verbaux des réunions du conseil des gouverneurs de l'Université du Nouveau-Brunswick sont conservés et classés dans les bureaux du ministère de l'Éducation. Ils sont donc assujettis aux mêmes procédures de classement, de sécurité et d'élimination que celles appliquées aux autres documents du ministère. c) Les autres renseignements demandés par le requérant ne sont pas conservés ni classés au ministère de l'Éducation et, conformément à l'alinéa 3(4) de la *Loi sur le droit à l'information*, le requérant devrait en être avisé. d) Les renseignements contenus dans les documents sont de nature inoffensive.

5. Il est à remarquer que le commissaire au Visiteur de l'Université du Nouveau-Brunswick - Dr. Adélard Savoie, c.r. - a fait le commentaire suivant en ce qui concerne les renseignements demandés par le requérant : «On s'est beaucoup plaint du fait que les procès-verbaux des réunions des deux conseils n'aient pas été remis au requérant. Je ne sais pas pourquoi l'université tient à garder ces procès-verbaux confidentiels, mais je suppose qu'elle a de bonnes raisons. J'ai trouvé que tous les procès-verbaux étaient plutôt innofensifs, ne faisant que rapporter d'une façon directe les délibérations qui ont eu lieu lors de chaque réunion en question. À mon avis, l'université aurait eu avantage à remettre les documents demandés au requérant. Toutefois, mon

University in releasing them to the complainants. However, my mandate is limited to what took place prior to the dismissal of the complainants' appeals by the Board of Deans. What happened afterwards, including the refusal to provide minutes, is not within the scope of my jurisdiction and I do not have to make any ruling on that point."

6. In my opinion, the minutes of the Board of Governors of the University of New Brunswick of January 29, 1987 is information relating to the public business of the Province which the Legislative Assembly intends be made available under the *Right to Information Act*.

Upon receipt of this recommendation by the Minister of Education and upon further consultation between the Department of Education and the University of New Brunswick, the President of the University "provided voluntarily to (the requestor) copies of that material which deals with his personal dispute with the University".

The requestor subsequently indicated that he wished to see all of the information set out in his original request and, upon receipt of the Minister's refusal to accede to this request, he was referred to the judicial appeal mechanisms of the legislation and provided with copies of the appropriate form to commence further proceedings.

89-5185-3

The requestor, a newspaper journalist, contacted our Office informally in March, 1989 with respect to a request made to the Solicitor General of New Brunswick for a copy of the contract made between the Province of New Brunswick and the Royal Canadian Mounted Police with respect to the provision of policing services.

Upon receipt of a verbal refusal by the Office of the Solicitor General, the requestor was advised that the information would probably be the subject of a public Order-in-Council and that he could receive a copy of same from the Assistant Clerk of the Executive Council.

The Office subsequently concluded its review of the matter.

89-5160-7

A requestor informally contacted our Office on July 13, 1989 with respect to his non-receipt of a response to a June 5, 1989 letter to the Minister of Health and Community Services. The requestor subsequently received a response from the Minister,

mandat ne porte que sur ce qui s'est passé avant le rejet des appels du requérant par le conseil des doyens. Ce qui s'est passé après est hors de ma compétence et je n'ai pas à trancher la question.»

6. À mon avis, le procès-verbal de la réunion du conseil des gouverneurs de l'Université du Nouveau-Brunswick, tenue le 29 janvier 1987, constitue des renseignements qui ont trait aux affaires publiques de la province et que l'Assemblée législative entend rendre publics en vertu de la *Loi sur le droit à l'information*.

Après réception de cette recommandation par la ministre de l'Éducation et après consultation entre le ministère de l'Éducation et l'Université du Nouveau-Brunswick, le président de l'université a «remis volontairement (au requérant) des copies des documents qui portent sur son conflit personnel avec l'université».

Le requérant a par la suite indiqué qu'il désirait obtenir tous les renseignements cités dans sa demande initiale. La ministre ayant refusé d'accéder à cette demande, il a été renvoyé aux mécanismes d'appel prévus par la Loi et a obtenu des exemplaires des formules nécessaires pour poursuivre la question.

89-5185-3

Le requérant, un journaliste, a communiqué de façon non officielle avec notre Bureau en mars 1989 par rapport à une demande faite au solliciteur général du Nouveau-Brunswick afin d'obtenir une copie du contrat conclu entre la province du Nouveau-Brunswick et la Gendarmerie royale du Canada pour la prestation de services de police.

Après avoir essuyé un refus verbal du Bureau du solliciteur général, le requérant s'est fait dire que le document ferait probablement l'objet d'un décret public du conseil et qu'il pourrait obtenir une copie auprès du commis adjoint du Conseil exécutif.

Le Bureau a par la suite mis fin à son examen de la question.

89-5160-7

Un requérant a communiqué de façon officieuse avec notre Bureau le 13 juillet 1989 afin de faire savoir qu'il n'avait pas encore reçu de réponse à sa lettre du 5 juin 1989 adressée au ministre de la Santé et des Services communautaires. Le requérant a par la suite reçu une

the delay having apparently been the result of an incorrect address. Our Office subsequently provided him with a copy of the Act and an appropriate form in order to proceed further with the matter.

89-5210-2

The requestor petitioned our Office on February 2, 1989 with respect to the refusal by the Department of Natural Resources and Energy to provide him with detailed information about the 1988 spruce budworm spray program. Specifically, the requestor had asked for the following information from the Minister of Natural Resources and Energy:

(a) objectives of the 1988 spruce budworm spray program;

(b) pre- and post-spray larval counts for 1988;

(c) delineation of areas of low, moderate and severe defoliation sprayed in 1988, and insecticide used;

(d) expected vs observed defoliation for 1988 in areas of low, moderate, and severe defoliation;

(e) dates of applications of insecticides;

(f) application rates of active ingredients, specifying insecticide by ingredient and brand;

(g) meteorological records in spray areas: pre-spray, during spraying, and two weeks post-spray;

(h) second instar larval counts;

(i) predictions for infestation and defoliation in 1989 based on results of control operations in 1988; and

(j) copies of all correspondence, inter-office memos, and memos to file concerning the use of BT in the 1989 budworm spray program.

Upon formally notifying the Minister of our Office's receipt of a Petition under the Act, we were advised that the requested information was being forwarded to the requestor and he subsequently confirmed his receipt of the information.

réponse du ministre, le retard ayant été apparemment causé par une erreur d'adresse. Notre Bureau lui a ensuite remis un exemplaire de la Loi et de la formule nécessaire pour poursuivre la question plus loin.

89-5210-2

Le requérant a présenté à notre Bureau, le 2 février 1989, une requête concernant le refus du ministère des Ressources naturelles et de l'Énergie de lui fournir des renseignements détaillés sur le programme de vaporisation contre la tordeuse des bourgeons de l'épinette pour 1988. Plus particulièrement, le requérant a demandé les renseignements suivants au ministre des Ressources naturelles et de l'Énergie :

a) les objectifs du programme de vaporisation contre la tordeuse des bourgeons de l'épinette pour 1988;

b) les comptes larvaires prévaporisation et postvaporisation pour 1988;

c) la délimitation des zones de défoliation légère, modérée et profonde pour 1988, ainsi que l'insecticide utilisé;

d) la défoliation prévue et observée pour 1988 dans les zones de défoliation légère, modérée et profonde;

e) les dates d'application des insecticides;

f) les taux d'application des ingrédients actifs, les insecticides étant précisés par ingrédient et par marque;

g) les dossiers météorologiques dans les zones de vaporisation : avant la vaporisation, pendant la vaporisation et deux semaines après la vaporisation;

h) les comptes larvaires du deuxième stade;

i) les prévisions d'infestation et de défoliation de 1989, selon les résultats des opérations de contrôle de 1988;

j) des copies de toute correspondance, des notes de service et des documents classés concernant l'utilisation de BT dans le programme de vaporisation de 1989.

Après que le Bureau eut officiellement avisé le ministre de la réception d'une requête en vertu de la Loi, on nous a fait savoir que les renseignements demandés avaient été envoyés au requérant. Celui-ci a par la suite confirmé avoir reçu lesdits renseignements.

89-5365-10

The requestor petitioned our Office on October 23, 1989 with respect to the non-receipt of a response to his August 30, 1989 correspondence with the Minister of Labour.

Prior to the commencement of a formal investigation by our Office, the requestor received a detailed response from the Minister on October 31, 1989. On the basis of the information contained in this letter, the requestor submitted a detailed complaint under the provisions of the Ombudsman Act.

In commencing its Ombudsman Act investigation, the Office concluded its review under the *Right to Information Act*.

In addition to its review of petitions submitted under the legislation, the Office continues to pursue the general recommendations it has made with respect to the *Right to Information Act*; in particular, the extension of its formal application to hospital boards, school boards, the Workers' Compensation Board, municipalities, the New Brunswick Museum and other Crown corporations. It is noted that these recommendations have received the strong support of the Legislative Assembly's Standing Committee on the Ombudsman.

89-5365-10

Le requérant a présenté à notre Bureau, le 23 octobre 1989, une requête concernant le fait qu'il n'avait pas encore reçu de réponse à sa lettre du 30 août 1989 adressée au ministre du Travail.

Avant que nous ne débutions une enquête officielle, le requérant a reçu une réponse détaillée du ministre le 31 octobre 1989. Compte tenu des renseignements fournis dans cette lettre, le requérant a déposé une plainte officielle en vertu de la Loi sur l'Ombudsman.

Avant de débuter son enquête en vertu de la Loi sur l'Ombudsman, le Bureau a terminé son examen en vertu de la *Loi sur le droit à l'information*.

Outre l'examen des requêtes présentées en vertu de la Loi, le Bureau continue de poursuivre les recommandations générales faites à l'égard de la *Loi sur le droit à l'information* et, en particulier, l'extension de son application officielle aux conseils d'administration des hôpitaux, aux conseils scolaires, à la Commission des accidents du travail, aux municipalités, au Musée du Nouveau-Brunswick et à d'autres corporations de la Couronne. Il est à signaler que ces recommandations ont reçu le ferme appui du Comité permanent de l'Ombudsman de l'Assemblée législative.

Adoption Information

(Family Services Act R.S.N.B. 1973, c. F-2.2, Part V, s. 93)

The Office reviewed 22 requests for adoption information during the reporting year, including three which were presented in 1988 and prior years and 19 new ones. We have now received 47 such requests since the Government's adoption information policy was introduced in 1981, including 29 received in the last two reporting years.

Sections 91-93 of the Family Services Act create a public right to adoption information, including access to identifying and non-identifying adoption information. Although the legislation does not define adoption information, departmental guidelines list approximately two dozen types of information - ranging from physical descriptions of natural parents to religious and educational backgrounds and attitudes of both the natural and adoptive parents - under the classification of non-identifying information. In addition to the release of non-identifying information, the Minister of Health and Community Services has the discretion to release identifying adoption information to an adoptee or other interested person in any of five instances. These include: a) the voluntary registration on the Department's Post-Adoption Register of two or more persons who wish to be re-united; b) the avoidance of a situation in which a person contacts a natural parent or child without the prior preparation of the person contacted; c) the settling of the estate of a deceased person; d) the preparation of a medical or psychological history for purposes of treatment; or e) where "the Minister is satisfied that all persons who will be directly affected by the release of the information have consented to its release, and ... there is no compelling reason in the public interest to refuse the request".

In November, 1988, the Minister of Health and Community Services initiated - effective October 1, 1989 - the search for birth parents and birth siblings upon the request of adult adoptees. This more proactive governmental stance with respect to adoption information may help to explain the significant increase in this Office's activities under the legislation.

Of the three cases commenced prior to this reporting year, one related to the successful efforts of a woman to be re-united with her natural mother and the successful reunion that followed. The only

Renseignements en matière d'adoption

(Loi sur les services à la famille, L.R.N.-B., 1973, chap. F-2.2, partie V, art. 93)

Le Bureau a examiné au cours de l'année, vingt-deux demandes de renseignements concernant des adoptions, dont trois avaient été présentées en 1988 ou avant et dix-neuf nouvelles. Nous avons maintenant reçu quarante-sept demandes de renseignements depuis que le gouvernement a adopté sa politique de divulgation de renseignements en matière d'adoption en 1981. Sur ce nombre, vingt-neuf ont été reçues au cours des deux dernières années.

Les articles 91 à 93 de la Loi sur les services à la famille créent un droit public à l'information sur les adoptions, y compris un droit d'accès à des renseignements identificateurs et non identificateurs. Bien que la Loi ne définisse pas ce qui constitue un renseignement en matière d'adoption, le ministère a des lignes directrices qui énumèrent une douzaine de types de renseignements allant de descriptions physiques des parents naturels à une indication des antécédents et attitudes en matière d'éducation et de religion des parents naturels et adoptifs - sous la classification des renseignements non identificateurs. Outre la divulgation de renseignements non identificateurs, le ministère de la Santé et des Services communautaires peut, à sa discrétion, communiquer des renseignements identificateurs à une personne adoptée ou intéressée dans cinq cas distincts : a) lorsqu'il y a inscription volontaire au registre postadoption du ministère de deux personnes ou plus désirant être réunies; b) lorsqu'il y a lieu d'éviter qu'une personne entre en contact avec un parent ou un enfant naturel sans que ce dernier ait été préalablement préparé; c) lorsqu'il s'agit de régler la succession d'une personne décédée; d) lorsqu'il s'agit d'établir un dossier médical ou psychologique à des fins de traitement; e) lorsque «le ministre est convaincu que toutes les personnes qui seront directement touchées par la divulgation des renseignements ont consenti à sa divulgation et ... qu'il n'y a pas de raison d'intérêt public de ne pas accéder à la requête».

En novembre 1988, le ministre de la Santé et des Services communautaires a approuvé - à compter du 1er octobre 1989 - la recherche des parents ainsi que des frères et soeurs naturels à la demande de personnes adoptées adultes. Cette attitude plus libérale du gouvernement à l'égard des renseignements concernant les adoptions peut aider à expliquer l'augmentation considérable des activités du Bureau en vertu de la Loi.

Sur les trois cas entrepris avant 1989, le premier portait sur les recherches faites par une femme afin de retrouver sa mère naturelle et sur la réunion qui a suivi. La seule question qu'il reste à résoudre dans ce cas concerne le fait

outstanding issue in this case arose out of the requestor's discovery that her given names had been incorrectly spelled on her birth registration. The Office is assisting to resolve this issue.

The second pre-1989 case related to a man's efforts to locate his biological mother; in part, to obtain medical information for the treatment of an ailment. On review, it was determined that the requestor had never been formally adopted and that there was no legal reason why detailed information should not be divulged to him by the Department. Following a review by the Department's solicitor, this information was released. As a postscript, the requestor telephoned later to gratefully confirm that the receipt of this information had enabled him to establish a vital link with his heritage.

In a second request received in 1988 and concluded in 1989, an adopted person sought the assistance of the Office in her efforts to meet and know her natural parents. On review with the Department's Post-Adoption Services, it was determined that all non-identifying information had been provided to the requestor. Moreover, the Department readily corrected a minor error regarding the age of her natural father. Happily, the requestor is one of those who will benefit from the Department's policy of searching for the parents and/or siblings of adult adoptees.

To complement this departmental effort, the Office notified four requestors who had contacted the Office prior to 1989 to ensure that they were aware of the new departmental policy. Two of the four responded and one subsequently confirmed that she had identified and located her natural mother (without recourse to the new policy).

The Office's 1988 Annual Report relates the case of a woman who originally approached our Office in 1986 regarding her efforts to identify her birth father. On review, it had been determined that, although the requestor's birth mother had identified a person as her natural father, there was no independent confirmation of this information by a third person. In the absence of corroborating evidence of the natural father's identity, the Minister of Health and Community Services was not prepared to release this identifying information nor was the Office prepared to recommend that it do so. On the other hand, the Minister did release additional non-identifying information, including a relatively vague description of the birth father's geographical origins and occupation. Moreover, the Office rendered informal advice regarding possible further non-governmental initiatives. A few months later, the requestor telephoned to state that she had identified her birth father through the assistance of a retired

que la requérante a découvert que son nom avait été mal écrit sur son acte de naissance. Le Bureau est en train de l'aider à corriger cette erreur.

Le deuxième cas concerne les efforts déployés par un homme en vue de retrouver sa mère naturelle et, en partie, d'obtenir des renseignements médicaux pour le traitement d'une maladie. Après examen, on a déterminé que le requérant n'avait jamais été officiellement adopté et qu'il n'y avait pas de motif juridique empêchant le ministère de lui divulguer des renseignements détaillés. Une fois que le cas eut été étudié par l'avocat du ministère, ces renseignements ont été communiqués au requérant. Par la suite, le requérant nous a téléphoné pour confirmer que ces renseignements lui avaient permis d'établir un lien vital avec son patrimoine.

Dans un deuxième cas reçu en 1988 et réglé en 1989, une personne adoptée a demandé l'aide du Bureau pour rencontrer et connaître ses parents naturels. Après consultation des Services postadoption du ministère, on a établi que tous les renseignements non identificateurs avaient été communiqués à la requérante et que, de plus, le ministère avait corrigé une erreur mineure concernant l'âge de son père naturel. Heureusement, la requérante figure parmi les personnes qui bénéficieront de la politique ministérielle visant à faciliter les recherches de parents et de frères et soeurs naturels par les adoptés adultes.

Outre ces efforts du ministère, le Bureau a avisé quatre personnes qui l'avaient contacté avant 1989 de la nouvelle politique du ministère. Deux d'entre elles ont voulu en savoir plus long et une requérante a par la suite confirmé avoir identifié et retrouvé sa mère naturelle (sans recours à la nouvelle politique).

Dans notre rapport annuel de 1988, nous relations le cas d'une femme qui s'était adressée au Bureau en 1986 afin de l'aider à identifier son père naturel. Après enquête, il avait été établi que bien que sa mère naturelle eut identifié quelqu'un comme son père naturel, il n'y avait aucune confirmation indépendante par une tierce personne. En l'absence de preuve confirmant l'identité du père naturel, le ministre de la Santé et des Services communautaires n'était pas disposé à divulguer des renseignements identificateurs et le Bureau n'était pas disposé à recommander qu'il le fasse. En revanche, le ministre a accepté de communiquer des renseignements non identificateurs supplémentaires, dont une description relativement vague des origines géographiques et de l'occupation du père naturel. De plus, le Bureau a fourni des conseils officieux concernant la possibilité d'entreprendre des démarches supplémentaires non gouvernementales. Quelques mois plus tard, la requérante nous a téléphoné pour dire qu'elle avait identifié son père naturel grâce à l'aide d'un journaliste à la retraite habitant

newspaper reporter from the region of the Province where her natural father had resided. Following discussions with the Department's Post-Adoption Services worker, she confirmed the identity of her birth father. Moreover, she commenced correspondence with one of her two half-sisters. In her words, this step served to "complete the family circle".

Of the 14 cases received in 1989, nine related to the request by an adult adoptee to obtain adoption information about his or her natural parent. The 5 remaining cases related to the efforts by a natural or biological parent to obtain adoption information about his or her child. In each case, the Office's review has consisted largely of an effort to work with Post-Adoption Services officials in an attempt to locate all files pertaining to the person sought and to ensure that the maximum amount of non-identifying information has been disclosed. The change in governmental policy and the employment of two additional persons by the Post-Adoption Services in 1989 has greatly facilitated this function.

la région où son père avait résidé. Après discussion avec l'agent des Services postadoption du ministère, elle a confirmé l'identité de son père. Elle a également entamé une correspondance avec l'une de ses deux demi-soeurs. Dans ses propres mots, cette étape lui a permis de «compléter le cercle familial».

Sur les quatorze cas reçus en 1989, neuf avaient trait à des demandes de renseignements, par des personnes adoptées adultes, sur leurs parents naturels. Les cinq autres cas portaient sur les efforts déployés par des parents naturels ou biologiques afin d'obtenir des renseignements sur l'adoption de leur enfant. Dans chaque cas, le Bureau s'est principalement employé à retrouver, en collaboration avec les agents des Services postadoption, tous les dossiers concernant la personne recherchée et à s'assurer que le maximum de renseignements non identificateurs aient été divulgués. Ce travail a grandement été facilité par le changement de politique gouvernementale et par l'embauche de deux personnes supplémentaires aux Services postadoption en 1989.

Official Languages Act
(R.S.N.B. 1973, c. O-1)

Since September 1988, our Office has assumed a broader official languages function. On that date, the Office's status as the "forum of last resort" was extended by the discontinuance of the complaint handling role of the Official Languages Branch of the Board of Management. As set out in the Twenty-Second Annual Report of the Office, nineteen complaints were received between September and December, 1988, including four that were transferred by the Official Languages Branch.

During the 1989 reporting year, our Office concluded its review of the nine complaints that remained under study at the end of 1988. Moreover, the Office received 102 new complaints in 1989.

Of the nine outstanding 1988 complaints, seven related to the quality of service received by a member of the public in the French language - four with respect to allegedly incorrect documentary communication and three with respect to oral communication. One complaint was received from a francophone public employee with respect to the alleged inadequate utilization of the French language in documentation and other communications in a regional office. The final outstanding 1988 complaint was with respect to the failure by a Small Claims Court to provide an English language judgement to an anglophone litigant.

With respect to the 102 complaints received during the 1989 reporting year, 88 (86.2%) related to the quality of service or language of work in the French language. The Office received 14 complaints (13.7%) with respect to the quality of service or linguistic employment prerequisites with respect to the English language.

French language complaints

Language of service

Eighty-one of the French language complaints (79.4% of the total) related to the quality of French language service. This sub-total comprised the following:

(a) approximately 30 complaints related to the quality or absence of French language communication by a governmental authority in response to a communication initiated in the French language. This type of complaint, which was generally found to be substantiated, invariably prompted speedy corrective action on the part of the authority concerned;

Loi sur les langues officielles
(L.R.N.-B. 1973, chap. 0-1)

Depuis septembre 1988, soit depuis que la Direction des langues officielles du Conseil de gestion ne s'occupe plus des plaintes concernant la prestation de services publics en vertu de la Loi sur les langues officielles, notre Bureau, qui jouait jusqu'alors un rôle de «dernier recours», a vu ses fonctions être étendues en ce qui a trait aux langues officielles. Comme il est indiqué dans notre vingt-deuxième rapport annuel, le Bureau a reçu dix-neuf plaintes entre septembre et décembre 1988, dont quatre provenaient de la Direction des langues officielles.

En 1989, le Bureau a terminé l'examen des neuf plaintes encore à l'étude à la fin de 1988. Nous avons, de plus, reçu 102 nouvelles plaintes au cours de l'année.

Sur les neuf plaintes reportées de l'année précédente, sept avaient trait à la qualité des services reçus en français par un membre du public - quatre par rapport à des communications documentaires incorrectes et trois par rapport à des communications orales. Une plainte a été reçue d'un fonctionnaire francophone qui s'est plaint de l'utilisation inadéquate du français dans la documentation publiée et d'autres communications fournies par un bureau régional. La dernière plainte provenait d'un anglophone qui s'est plaint de n'avoir pas eu accès à un jugement en anglais dans un tribunal des petites créances.

Pour ce qui est des 102 plaintes reçues en 1989, 88 (86,2 %) avaient trait à la qualité des services ou à la langue de travail en français. Le Bureau a reçu 14 plaintes (13,7 %) concernant la qualité des services ou les exigences linguistiques d'emploi en anglais.

Plaintes - langue française

Langue de service

Quatre-vingt-une plaintes (79,4 % du total) portaient sur la qualité des services en français. Ces plaintes se répartissaient comme suit :

a) Une trentaine de plaintes concernaient la qualité ou l'absence des services en français par un organisme gouvernemental en réponse à une communication faite en français. Ce genre de plainte, qui s'est généralement avérée fondée, a invariablement donné lieu à des mesures correctives rapides de la part de l'organisme en cause.

(b) approximately 20 complaints were lodged by electors who complained of the failure by the Department of Municipal Affairs to appoint bilingual enumerators and other election officials with respect to the 1989 Municipal and School Board elections. The Department readily agreed that such shortcomings existed and that they were a clear contravention of the spirit of the Official Languages Act. At the conclusion of a thorough discussion of this important issue, the Department's Deputy Minister undertook to explore all existing avenues to ensure that the best possible language service would be provided in future elections;

(c) approximately 20 complaints related to the poor quality of French contained in written communications or an English language written response to a French language inquiry. For example, a citizen complained of the poor quality of French contained in a job advertisement published in a weekly newspaper. On review, departmental staff acknowledged the advertisement was riddled with grammatical errors and advised that this shortcoming was the result of the staff shortage. The Department further advised that a staff reassignment had been completed to prevent the recurrence of such difficulties. Another citizen complained that a French language job inquiry had prompted an English language response. The Department's prompt expression of regret was apparently engendered by a desire to comply with both the spirit and letter of the Official Languages Act;

(d) approximately ten persons complained of having received inadequate French language service in both written and oral media. For example, a citizen who visited a display at the New Brunswick Museum noted that the literature produced for the presentation was in English only. Moreover, the person indicated an inability to obtain staff assistance in the French language. The Deputy Minister of Tourism, Recreation and Heritage undertook to correct this shortcoming;

(e) approximately five people complained of inadequate signage, including two Department of Transportation signs located in francophone regions; one unilingual Department of Tourism sign and a unilingual "Persons at Work" sign used by the New Brunswick Electric Power Commission staff in a francophone community. Upon review, these complaints were quickly rectified;

b) Une vingtaine de plaintes ont été déposées par des électeurs qui se sont plaints de ce que le ministère des Affaires municipales ait omis de désigner des énumérateurs et d'autres agents bilingues pour les élections municipales et des conseils scolaires de 1989. Le ministère a reconnu que de telles lacunes existent et qu'elles contreviennent clairement à l'esprit de la Loi sur les langues officielles. Après examen approfondi de cette question importante, le sous-ministre s'est engagé à prendre les mesures voulues pour que des services linguistiques satisfaisants soient dispensés dans l'avenir.

c) Une vingtaine de plaintes concernaient la mauvaise qualité du français dans les communications écrites ou l'usage de l'anglais en réponse à des communications écrites en français. Par exemple, un citoyen s'est plaint de la mauvaise qualité du français dans une annonce d'emploi publiée dans un hebdomadaire. Après enquête, le personnel du ministère en cause a reconnu que l'annonce était truffée d'erreurs de grammaire et que cette situation était due à un manque de personnel. Le ministère a également indiqué qu'une réaffectation de personnel avait été opérée afin d'éviter que ce genre d'erreurs ne se répète. Un autre citoyen s'est plaint d'avoir reçu une réponse en anglais à une demande de renseignements sur un emploi faite en français. Le ministère a rapidement présenté ses excuses, montrant ainsi son désir de se conformer à l'esprit et à la lettre de la Loi sur les langues officielles.

d) Une dizaine de personnes se sont plaintes d'avoir reçu des services inadéquats en français, sous forme écrite et orale. Par exemple, un citoyen qui a visité une exposition au Musée du Nouveau-Brunswick a remarqué que la documentation n'était qu'en anglais. Il a de plus été incapable d'obtenir de l'aide en français auprès du personnel du Musée. Le sous-ministre du Tourisme, des Loisirs et du Patrimoine a entrepris de remédier à la situation.

e) Environ cinq personnes se sont plaintes d'un affichage inadéquat en français, notamment en ce qui concerne un panneau indicateur du ministère des Transports dans des régions francophones, un panneau unilingue du ministère du Tourisme et un panneau unilingue «Persons at Work» de la Commission d'énergie électrique du Nouveau-Brunswick dans une collectivité francophone. Après enquête, toutes ces situations ont rapidement été rectifiées.

(f) finally, the Office received complaints regarding the lack of French language service available to prisoners (corrected by the appointment of an additional francophone staff person); the alleged lack of a judicial hearing in the French language (explained to our Office's satisfaction by the Department of Justice), and English language bus lettering on a school bus in a bilingual region of the Province. This last complaint was identical to that of an English language complaint respecting a school bus with French language lettering only. On review with the Deputy Minister of Education, our Office was advised that the prerequisites established by the Canadian Standards Association with respect to the dimensions of school bus lettering do not permit this publication to be in both official languages.

Workplace complaints

Three of the seven French language complaints related to the workplace emanated from persons whose appeals before the Classification Review Board were subjected to lengthy delays in the absence of a French speaking Chair or Co-Chair. These concerns were allayed when the appropriate bilingual appointment was made. Two other persons complained of the advertisement for a unilingual English professional in a predominently French speaking area of the Province. On review, it was determined that the advertisement was with respect to one of a minority of such English language positions for that geographical area. Of the two remaining complaints, one related to the facilitation of a bilingual work environment in the regional office of a bilingual area of the Province (The Department took concrete steps to correct this 'language of work' complaint). The remaining complaint was with respect to the advertisement of English language prerequisites for the position of senior administrative officer of a tribunal (the responsible Department undertook to ameliorate the Board's linguistic competency in subsequent appointments).

English language complaints

Language of service

With respect to English language complaints, the five ''language of service'' complaints were as follows:

(a) Uni-language French greetings at a predominently francophone campus of the New Brunswick Community College - The Department's deputy minister undertook to ensure that such an event does not recur;

f) Enfin, le Bureau a reçu des plaintes concernant le manque de services en français dispensés aux détenus (situation corrigée à la suite de l'embauche d'un agent francophone supplémentaire), le manque apparent d'une audience en français (expliqué à la satisfaction du Bureau par le ministère de la Justice) et le lettrage en anglais d'un autobus d'école dans une région bilingue de la province. Cette dernière plainte était identique à une autre, faite par un anglophone, concernant le lettrage en français seulement d'un autobus d'école dans sa région. Après enquête auprès du sous-ministre de l'Éducation, le Bureau a été informé que les exigences prescrites par l'Association canadienne de normalisation par rapport aux dimensions des lettres peintes sur les autobus d'école ne permettent pas d'imprimer les lettres dans les deux langues officielles.

Milieu de travail

Trois des sept plaintes reliées à la langue de travail provenaient de personnes dont les appels devant la Commission de révision en matière de classification ont fait l'objet de retards prolongés parce qu'il n'y avait pas de président ou de coprésident qui connaissait le français. Ces cas ont été résolus lorsqu'on a nommé des titulaires bilingues. Deux autres personnes se sont plaintes de ce qu'un poste de professionnel unilingue anglais ait été annoncé dans une région à prédominance francophone de la province. Après enquête, on a établi que l'annonce visait un des rares postes anglophones de la région en cause. Pour ce qui est des deux autres plaintes, l'une portait sur la constitution d'un milieu de travail bilingue au bureau régional d'une région bilingue de la province (le ministère a pris des mesures concrètes pour corriger la situation). La dernière concernait l'annonce des critères de langue anglaise requis pour le poste d'administrateur principal d'un tribunal (le ministère compétent a entrepris d'améliorer la compétence linguistique du conseil dans ses affectations ultérieures).

Plaintes - langue anglaise

Langue de service

En ce qui a trait à la prestation de services en anglais, il y a eu quatre plaintes :

a) Salutations données uniquement en français dans un campus à prédominance francophone du Collège communautaire du Nouveau-Brunswick - le sous-ministre compétent s'est chargé de voir à ce que cela ne se reproduise pas.

(b) the inclusion on a municipal election ballot of a candidate's occupation in the French language only - The Deputy Minister of Municipal Affairs advised that the practice is that a candidate's occupation is written in the same language as that contained in his/her nomination papers;

(c) the submission of French language tender documents to a potential bidder - The Deputy Minister of Supply and Services advised that the governmental practice is to submit the tender specifications in the same language in which they are received by the Central Purchasing Branch of the Department from the requesting department; on review, the Department indicated a willingness to consider the attachment of a notice to each tender indicating that the Department is capable of providing the information in the other Official Language upon request;

(d) a concern respecting the English linguistic abilities of the hearer at a Workers' Compensation Appeal Board hearing - under review; and

(e) the school bus lettering complaint discussed above.

Workplace complaints

With respect to the nine employment related English language complaints, all related to one or more aspects of a bilingual job requirement. The Government's Official Language policy states that it strives to ensure that it provides ''all government services in English and French across the Province, according to local needs''. Moreover, the Government of New Brunswick has stated that it has undertaken to implement this policy by ''using a team approach to provide quality services to our anglophone and francophone citizens. Employees will work in functional teams so that the services each team offers can be provided in either language, as needed''. The implementation of this Government policy is set on a five year timetable commencing with the development of linguistic profiles and strategic plans to meet the objective of providing quality service to both linguistic groups in the Province.

While a majority of the nine English language complaints related to the philosophical and political basis for this policy, a number also raised (or had effectively raised before approaching our Office) issues with respect to the implementation of the policy. Thus, anglophone workers who complained about an on-the-job training program that was limited to bilingual employees were successful in

b) Inscription sur un bulletin de vote municipal de l'occupation d'un candidat en français seulement - le sous-ministre des Affaires municipales a expliqué qu'il était coutumier d'inscrire les coordonnées des candidats dans la même langue que celle utilisée dans les documents de mise en candidature.

c) Envoi de documents d'appel d'offres en français à un soumissionnaire éventuel - le sous ministre de l'Approvisionnement et des Services a indiqué que le gouvernement avait pour pratique d'expédier les documents relatifs aux soumissions dans la même langue que celle de la demande reçue du ministère en cause par la Direction centrale des achats. Après enquête, le ministère s'est montré disposé à considérer la possibilité d'inclure un avis informant le soumissionnaire que l'information peut être obtenue dans l'autre langue officielle sur demande.

d) Doute concernant la compétence en langue anglaise du président lors d'une audience de la Commission d'appel des accidents du travail - à l'étude.

e) Plainte concernant le lettrage des autobus scolaires - mentionnée ci-dessus.

Milieu de travail

En ce qui a trait aux neuf plaintes reliées à l'usage de l'anglais sur les lieux de travail, chacune se rapportait à un ou plusieurs aspects des fonctions bilingues requises par le poste. Dans sa politique sur les langues officielles, le gouvernement dit qu'il veillera à ce que «tous les services gouvernementaux soient dispensés en français et en anglais partout au Nouveau-Brunswick, en fonction des besoins locaux». De plus, le gouvernement a affirmé que pour mettre en oeuvre cette politique «tous les employés travailleront en équipe afin d'offrir des services de qualité aux anglophones et aux francophones. Ils (elles) travailleront en «équipes» fonctionnelles de manière à ce que les services relevant de chacune des équipes puissent être dispensés dans l'une ou l'autre langue, au besoin». La mise en oeuvre de cette politique est échelonnée sur une période de cinq ans et a débuté par l'établissement de profils linguistiques et de plans stratégiques en vue de réaliser la prestation de services de qualité aux deux groupes linguistiques de la province.

Malgré que la majorité des neuf plaintes reçues étaient reliées aux fondements politiques et philosophiques de cette politique, un certain nombre d'entre elles soulevaient également (ou avaient déjà soulevé avant qu'elles ne soient déposées à notre Bureau) des questions concernant la mise en oeuvre de la politique. Ainsi, les travailleurs anglophones qui se sont plaints d'un programme de formation sur place s'adressant à des employés bilingues

having the notice of the training program rescinded. An anglophone who applied to work as a utility operator in a predominently anglophone area was successful in having an advertisement for a bilingual capability withdrawn and replaced. A large public sector union was successful in reducing the number of bilingual positions required in a governmental institution. In the remaining cases, the Office clarified its understanding of the governmental policy and invited further representations from the complainants.

At the conclusion of its first full year as the review mechanism under the Official Languages Act, our Office is of the opinion that it would be premature to draw significant conclusions with respect to this experience. On the other hand, it does appear that the Office may serve a useful purpose in ensuring a harmonious relationship between the two linguistic groups which comprise the Province of New Brunswick.

ont réussi à faire annuler l'annonce du programme de formation. Un anglophone qui avait fait une demande d'emploi comme opérateur de services publics dans une région à prédominance anglophone est parvenu à faire retirer et remplacer la mention de compétence bilingue dans l'annonce du poste. Un important syndicat du secteur public a également réussi à faire réduire le nombre de postes bilingues requis dans un établissement gouvernemental. Dans les autres cas, le Bureau a éclairci sa compréhension de la politique gouvernementale et invité les plaignants à poursuivre leurs doléances.

À la fin de sa première année complète à titre d'enquêteur en vertu de la Loi sur les langues officielles, le Bureau est d'avis qu'il est encore trop tôt pour tirer des conclusions sur son expérience. En revanche, il estime être à même d'assurer des relations harmonieuses entre les deux groupes linguistiques de la province du Nouveau-Brunswick.

Federal Ombudsman Initiatives

It is now more than a decade since the Federal Government introduced an Ombudsman "Bill" in the Canadian Parliament. It is also a full decade since this Office commenced its initiatives for the implementation of this necessary component of the Canadian democratic system.

Happily, there have been a number of significant recent developments that are cause for continued optimism. First, the Royal Canadian Mounted Police Public Complaints Commission, a specialized Federal 'ombudsoffice', completed its first full year of operations during this reporting year. This development had a particular significance in view of the resumption of policing services within the Province by the R.C.M.P.. Coincidentally, it was a confirmation of the value of persistent support by Canadian Legislative Ombudsmen for a federal Ombudsman. The idea of an R.C.M.P. ombudsman function had been proposed as early as the 1975 Conference of Canadian Legislative Ombudsmen and has now come to fruition.

Earlier annual reports of this Office have referred to the work of the Law Reform Commission of Canada and the Canadian Bar Association in the establishment of a Federal Ombudsman. The following press release issued in conjunction with the Canadian Bar Association's 1989 Annual meeting sets out concisely the status of these initiatives:

> "The CBA, in a Council resolution adopted Sunday, August 20th, urged Ottawa to establish a federal ombudsman to act as a citizen's defender. The resolution says Ottawa should move quickly to establish the new position "to bring the lamp of scrutiny" to federal administrative action.
>
> In quoting a 1984 decision by Chief Justice Brian Dickson, Past President (Senator) Jean Bazin said "there are a few dark places" in the federal bureaucracy.
>
> The CBA played a pivotal role in the establishment of Canada's nine provincial ombudsmen. While the federal government has generally endorsed the idea by its creation of six sector ombuds, it has failed to incorporate this vitel component of the administration of justice in the critical social areas of federal public administration.

Initiatives de l'Ombudsman fédéral

Il y a maintenant plus de dix ans que le gouvernement fédéral a introduit un «projet de loi» au parlement canadien pour la création d'un bureau d'ombudsman. Il y a également dix ans bien sonnés que ce bureau a entrepris la mise en oeuvre de cet élément nécessaire du système démocratique canadien.

Heureusement, un certain nombre de développements récents nous portent à demeurer optimistes. Tout d'abord, la Commission des plaintes publiques de la Gendarmerie royale du Canada, un bureau d'ombudsman fédéral spécialisé, a terminé sa première année complète de service au cours de l'année. Cela a une importance particulière compte tenu de la reprise des services de police par la G.R.C. dans la province. Cela a également confirmé la valeur de l'appui constant par les ombudsmans des Assemblées législatives canadiennes de la création d'un ombudsman fédéral. L'idée que la G.R.C. fasse fonction d'ombudsman avait été proposée pour la première fois lors du congrès des ombudsmans canadiens tenu en 1975. Elle a maintenant porté fruit.

Les rapports annuels antérieurs de ce Bureau ont fait état du travail accompli par la Commission de réforme du droit du Canada et l'Association du Barreau canadien en vue de la création d'un ombudsman fédéral. Le communiqué de presse suivant, qui a été diffusé dans le cadre de l'assemblée annuelle de 1989 de l'Association du Barreau canadien, fait le point sur ces initiatives :

> L'Association du Barreau canadien, par voie de résolution de son conseil adoptée dimanche, le 20 août, exhorte Ottawa d'établir un bureau d'Ombudsman fédéral pour défendre les intérêts des citoyens. La résolution demande qu'Ottawa agisse rapidement pour créer ce nouveau poste afin de faire la lumière sur les actions de la bureaucratie fédérale.
>
> En citant une décision rendue en 1984 par le Juge en chef Brian Dickson, le président sortant (sénateur), Jean Bazin a dit qu'il existe quelques coins d'ombre dans la bureaucratie fédérale.
>
> L'Association du Barreau canadien a joué un rôle déterminant dans la création des neuf postes d'ombudsman provincial du Canada. Quoique le gouvernement fédéral a en général supporté l'idée puisqu'il a créé six postes d'ombudsman sectoriel, il n'a pas incorporé cette partie vitale de l'administration de la justice dans les domaines sociaux de l'administration publique fédérale.

The CBA's Administrative Law Section, sponsor of the resolution, notes that the proposed federal ombudsman would continue the traditional "citizen defender" role. However, Section Chair Charles Ferris of Fredericton, New Brunswick, sees this function complemented by a "facilitator role" - an agent whose experience in individual complaint handling makes it ideally suited to address systemic administrative concerns as well.

The federal ombudsman will be a major focus of a joint Law Reform Commission of Canada - Canadian Bar Association consultation held in conjunction with the Annual Meeting. This consultation coincides with the near completion of a Commission working paper and recommendation in the ombudsman."

On November 1, 1989, the Annual Conference of Canadian Legislative Ombudsman (Quebec City) unanimously renewed its support for a Federal Ombudsman in the following resolution:

WHEREAS the Institution of the Ombusman is recognized internationally as being fundamental to the democratic process;

AND WHEREAS the Supreme Court of Canada has strongly stated the need for an Ombudsman in our system of government and indicated the inability of the legislative, executive and judicial branches of government to control the Public Administration adequately;

AND WHEREAS the Canadian Bar Association at its annual meeting in Vancouver in August, 1989 resolved to urge the Federal Government to establish the office of Federal Ombudsman;

AND WHEREAS the Law Reform Commission of Canada has recognized that the litigation process is manifestly ill-adapted to settling many disputes between the individual and the Public Administration and has indicated that its studies demonstrate the need for the appointment of a Federal Ombudsman.

AND WHEREAS the nine Provincial general jurisdiction Ombudsman offices operate as credible, effective and cost-efficient resolvers of conflicts arising between citizens and the Public Administration, together receive many thousands of complaints annually concerning the Federal Public Administration which are not within their respective formal jurisdictions to investigate and resolve, and stand prepared to facilitate the creation and operation of a Federal Ombudsman office;

La section du droit administratif de l'ABC, qui a parrainé la résolution, note que l'ombudsman fédéral proposé poursuivrait le rôle traditionnel de «défenseur du citoyen». Cependant, le président de la section, Charles Ferris de Fredericton, NB, voit s'y ajouter la fonction complémentaire d'intermédiaire - un agent dont l'expérience dans le règlement des plaintes individuelles fait de lui ou d'elle la personne idéale pour s'occuper des questions administratives dans leur ensemble.

La question de l'ombudsman fédéral sera le point de mire d'une consultation conjointe entre la Commission de réforme du droit du Canada et l'Association du Barreau canadien qui se tiendra en même temps que la réunion annuelle. Cette consultation coïncide avec la mise au point d'un document de travail de la Commission et d'une recommandation sur l'ombudsman.

Le 1er novembre 1989, le Congrès annuel des ombudsmans canadiens (tenu à Québec) a réitéré à l'unanimité son appui à l'égard d'un ombudsman fédéral dans la résolution suivante :

ATTENDU QUE l'Institution de l'ombudsman est reconnue à l'échelle internationale comme fondamentale à l'exercice de la démocratie;

ATTENDU QUE la Cour suprême du Canada a insisté sur la nécessité d'un ombudsman dans notre système gouvernemental et souligné l'incapacité des pouvoirs législatif, exécutif et judiciaire de contrôler convenablement l'Administration publique;

ATTENDU QUE l'Association du Barreau canadien, à son assemblée annuelle à Vancouver en août 1989, a résolu d'inciter instamment le gouvernement fédéral à créer le bureau de l'ombudsman fédéral;

ATTENDU QUE la Commission de réforme du droit du Canada a reconnu que, de toute évidence, la procédure judiciaire se prête mal au règlement des nombreux différends qui opposent le citoyen et l'Administration publique, et a indiqué que ses études concluent à la nécessité de la nomination d'un ombudsman fédéral;

ATTENDU QUE les bureaux des neuf ombudsmans généralistes provinciaux réussissent à régler les conflits opposant les citoyens et l'Administration publique de façon crédible, efficace et rentable; qu'ensemble ces bureaux reçoivent tous les ans des milliers de plaintes concernant l'Administration publique fédérale qui ne relèvent pas de leur juridiction formelle respective et qu'ils sont prêts à collaborer à la création et au fonctionnement d'un bureau de l'ombudsman fédéral;

BE IT RESOLVED THAT the Canadian Provincial Ombudsmen restate their strong support for the creation of the office of a Federal Ombudsman.

Our Office awaits with heightened anticipation the expected release of the LRCC Working Paper in 1990 and its reception by the Government of Canada.

IL EST RÉSOLU QUE les ombudsmans provinciaux du Canada réaffirment leur ferme appui en faveur de la création d'un poste d'ombudsman fédéral.

Notre Bureau attend avec impatience la publication, en 1990, du document de travail de la C.R.D.C. et la réaction du gouvernement du Canada.

High School Teaching Unit - The Office of the Ombudsman

In last year's Annual Report, we were pleased to announce the development of a five to seven-period teaching unit on the Office of the Ombudsman, including its successful "field-testing" at Fredericton High School.

In 1989, the teaching unit was "field-tested" again at Fredericton High School and at Riverview High School, Simonds Regional High School and Moncton High School. The unit, which has been taught as part of the Political Science and Maritime Studies courses, has been described as "a very informative package". Moreover, the feedback from both teachers and students has been encouraging.

Our Office is now working closely with senior officials of the Department of Education to determine whether it may appropriately be included as a pilot course of the senior high school social studies curriculum. The Office has also initiated steps to determine whether the teaching unit may be incorporated in the French language teaching curriculum of the Province.

Two events occurred in 1989 which have increased our optimism regarding the utility of the Ombudsman Teaching Unit. First, the work earned a prestigious Hilroy Fellowship awarded by the Roy Hill Foundation and the Canadian Teachers Federation in May, 1989. Second, the teaching unit was included as part of the program of the First Provincial Conference on Multicultural/Human Rights Education which was held in Saint John on November 24 and 25, 1989. While the inclusion of the unit was in itself a recognition of its potential value in broadening human rights education in New Brunswick, this was complemented by the keen expression of interest in the program by nine educators from public schools throughout the Province.

By the pursuit of this initiative, our Office hopes that the Province's young adults may better understand the function of the Office and its place within our democratic system. Coincidentally, they may better be able to avail themselves of this public service or to direct others who require its assistance.

Série de cours sur le bureau de l'ombudsman au secondaire

Dans le rapport annuel de l'année dernière, nous annoncions la création d'une série de cinq à sept cours sur le Bureau de l'Ombudsman, ainsi que son «essai sur le terrain» à la Fredericton High School.

En 1989, la série de cours a de nouveau été essayée sur le terrain à la Fredericton High School, la Riverview High School, la Simonds Regional High School et la Moncton High School. Ces cours, qui ont été enseignés dans le cadre des programmes de sciences politiques et des études sur les Maritimes, ont été décrits comme »très informatifs». De plus, la réaction des enseignants et des élèves a été très encourageante.

Notre Bureau travaille maintenant en étroite collaboration avec de hauts fonctionnaires du ministère de l'Éducation afin de déterminer si ces cours peuvent être inclus à titre pilote dans le programme des études sociales offert au niveau secondaire 2e cycle. Le Bureau a également pris des mesures afin de déterminer si cette série de cours pouvait être intégrée au programme d'enseignement en français de la province.

En 1989, deux événements ont contribué à accroître notre optimisme quant à l'utilité de cette série de cours sur les fonctions de l'Ombudsman. En premier lieu, la série a mérité un prestigieux prix Hilroy décerné par la Roy Hill Foundation et la Fédération canadienne des enseignantes et des enseignants en mai 1989. En second lieu, la série a été incluse dans le programme de la première conférence provinciale sur l'enseignement des droits de la personne et des droits multiculturels, qui s'est tenue à Saint-Jean les 24 et 25 novembre 1989. Bien que cela ait été en soi une reconnaissance de sa valeur éventuelle comme instrument de promotion des droits de la personne au Nouveau-Brunswick, la série a suscité un vif intérêt de la part de neuf éducateurs et éducatrices d'écoles publiques de la province.

En poursuivant cette initiative, notre Bureau espère que les jeunes adultes de la province viendront à mieux comprendre le rôle de l'Ombudsman et la place qu'il occupe dans notre système démocratique. Ainsi, ils seront mieux à même de recourir à ce service public ou d'orienter les personnes qui en ont besoin.

Towards a World Family: A Report and Recommendations Respecting Human Rights in New Brunswick

In the Spring of 1989, the Province of New Brunswick requested that the Office's Solicitor undertake an examination of human rights within the Province. The terms of reference of the request were to inquire into, study and report on the following issues:

a) whether the current human rights law conforms with the requirements of the Canadian Charter of Rights and Freedoms;

b) whether the orientation and scope of the current law are appropriate to address problems and expectations in the human rights area;

c) the appropriate composition of the Human Rights Commission, and the terms of office and functions of the body's Chairperson, Commissioners and staff;

d) whether the mandate of the Human Rights Commission is adequate and appropriate;

e) whether the procedures and remedies currently provided for human rights issues are adequate and appropriate;

f) any other issues regarding human rights or related matters you consider significant.

The Province further requested that a report, including recommendations for legislative changes, be submitted by the Fall of 1989.

To assist in this process, a budget of $46,000.00 was made available by the Department of Labour, in addition to equipment and administrative resources from the same authority.

The following persons were engaged to assist in the work:

— Prof. Bryant Smith, B. Comm., LL.B., B.C.L. (Oxon.), Professor of Law at the University of New Brunswick, as legal consultant;

Pour faire du monde notre famille: (Rapport et recommandations sur les droits de la personne au Nouveau-Brunswick)

Au printemps 1989, la province du Nouveau-Brunswick a demandé à l'avocat du Bureau d'entreprendre une étude sur les droits de la personne dans la province. Plus précisément, cette étude visait à déterminer :

a) si la loi actuelle sur les droits de la personne se conforme aux exigences de la Charte canadienne des droits et libertés;

b) si l'orientation et la portée de la loi actuelle permettent de résoudre les problèmes et de répondre aux attentes pouvant surgir dans le domaine des droits de la personne;

c) si la composition de la Commission des droits de la personne est appropriée, de même que les pouvoirs et les attributions du président, des commissaires et du personnel de la Commission;

d) si le mandat de la Commission des droits de la personne est adéquat et approprié;

e) si les procédures et les solutions actuellement appliquées dans le domaine des droits de la personne sont adéquates et appropriées;

f) si d'autres questions concernant les droits de la personne ou des sujets connexes devraient être abordées.

La province a également demandé qu'un rapport, avec recommandations de modifications à la loi, soit présenté à l'automne 1989.

Pour faciliter la réalisation de cette étude, un budget de 46 000 dollars a été accordé par le ministère du Travail, en plus du matériel et des ressources administratives nécessaires.

Les services des personnes suivantes ont été retenus pour ce travail :

— M. Bryant Smith, B. Comm., LL.B., B.C.L. (Oxon.), professeur de droit à l'Université du Nouveau-Brunswick, à titre de conseiller juridique;

– Ms. Odette MacLeod, B.A., LL.B., and Mr. Christian Whalen, B.A., LL.B., as research assistants;

– Ms. Marie-Claire Landry, assisted by Ms. Jeanne Breau of our Office, as Administrative and Research Officer and Secretary.

The methodology of the work was as follows:

a) approximately 100 groups and individuals were consulted on the question of human rights;

b) legal research was undertaken to determine the impact of the Canadian Charter of Rights and Freedoms on human rights in Canada and the interpretation of Canadian Human Rights Codes;

c) detailed questionnaires were completed by and interviews held with senior staff members of Canada's twelve statutory human rights agencies;

d) the Department of Labour and Multiculturalism was consulted and a submission was received from it entitled "Human Rights Evaluation" (June, 1989);

e) human rights seminars sponsored by the Canadian Bar Association, the Atlantic Human Rights Centre and the Canadian Human Rights Foundation were attended; and

f) a "Summary of Survey Results" with respect to a Survey on Racial Prejudice prepared by Professor Joseph Fletcher of the Department of Political Science and the Centre of Criminology of the University of Toronto, was commissioned.

The final report and recommendation were submitted to the Government of New Brunswick (per the Hon. Mike McKee, Minister of Labour and Minister Responsible for Multiculturalism) on November 28, 1989.

– Mme Odette MacLeod, B.A., LL.B., et M. Christian Whalen, B.A., LL.B., à titre d'aides-recherchistes;

– Mme Marie-Claire Landry, assistée de Mme Jeanne Breau de notre Bureau, à titre d'agente d'administration et de recherche et de secrétaire.

La méthodologie suivante a été adoptée :

a) consultation d'une centaine de groupes et de particuliers sur la question des droits de la personne;

b) recherches juridiques afin de déterminer les répercussions de la Charte canadienne des droits et libertés sur les droits de la personne au Canada et l'interprétation des codes canadiens des droits de la personne;

c) sondages et entretiens approfondis menés auprès des dirigeants des douze organismes de défense des droits de la personne au Canada;

d) consultation du ministère du Travail et du Multiculturalisme, qui a présenté un mémoire sur l'évaluation des droits de la personne (juin 1989);

e) tenue de séminaires sur les droits de la personne, parrainés par l'Association du Barreau canadien, l'Atlantic Human Rights Centre et la Fondation canadienne des droits humains;

f) résumé des résultats de l'enquête sur les préjugés raciaux, menée par le professeur Joseph Fletcher, du Département des sciences politiques et du Centre de criminologie de l'université de Toronto.

Le rapport final et les recommandations ont été présentés au gouvernement du Nouveau-Brunswick (par l'honorable Mike McKee, ministre du Travail et ministre responsable du Multiculturalisme) le 28 novembre 1989.

Statistics

The statistical tables which follow this section reflect a decrease of approximately 10% in the number of complaints received by the Office in 1989. They also reflect that, apart from the 1988 reporting year, 1989 was the busiest for the Office since its inception in 1967. This statistic assumes a clearer perspective when one notes that the total number of contacts has increased by 835 since 1986. Public education, the Office's regional hearings, institutional visits and the introduction of a toll free telephone service have all contributed to this significant result. Moreover, all of these developments have unfolded without the addition of much needed additional human resources.

The effectiveness of our Office's public relations initiatives are positively reflected in an analysis of Tables 2 and 4. Thus, while the five nothern counties of Victoria, Madawaska, Restigouche, Gloucester and Northumberland are the most geographically removed from our Fredericton office, they provided 38% of the complaints received by the Office in 1989 (these same counties comprise 33.6% of the provincial population). Coincidentally, the percentage of francophone complaints rose from 33.3% to 37.7% during the reporting year.

Table 5, together with the statistical tables included in the CASE SUMMARIES, sets out the number and percentage of complaints lodged against individual government authorities. As in previous years, a significant percentage of the complaints handled by our Office were with respect to the Departments of Health and Community Services (197 - 12.8%), Income Assistance (171 - 11.1%), Solicitor General (148 - 9.6%), Transportation (134 - 8.7%) and the Workers' Compensation Board (172 - 11.2%). In total, our Office received 822 complaints (53.4%) with respect to these five agencies. Moreover, 326 complaints (21.2%) were received with respect to municipal corporations (112 - 7.3%), the New Brunswick Housing Corporation (85 - 5.5%), the Department of Education (57 - 3.7%), the New Brunswick Electric Power Commission (40 - 2.6%) and the Department of Advanced Education and Training (32 - 2.1%).

Table 6 identifies the percentage of complaints within the Office's jurisdiction. 1162 (87.2%) complaints were within jurisdiction, an increase of 3% from the previous year.

Statistiques

Les tableaux qui suivent reflètent une baisse d'environ 10 % dans le nombre de plaintes reçues par le Bureau en 1989. Ils reflètent également le fait que, à l'exception de 1988, le Bureau a connu en 1989 l'année la plus occupée depuis sa création en 1967. Ce fait est plus évident lorsqu'on sait que le nombre total de communications a augmenté de 835 depuis 1986. La sensibilisation du grand public, la tenue d'audiences régionales, la visite d'établissements et l'introduction d'un service téléphonique gratuit ont tous contribué à cette augmentation. De plus, tous ces développements se sont produits sans qu'il ait été nécessaire d'accroître les ressources humaines.

Les tableaux 2 et 4 montrent que les initiatives de relations publiques du Bureau ont eu un effet positif. Bien que les cinq comtés du nord, soit ceux de Victoria, de Madawaska, de Restigouche, de Gloucester et de Northumberland, soient les plus éloignés de Fredericton où le Bureau est situé, ils comptent pour 38 % des plaintes reçues en 1989 (alors qu'ils représentent 33,6 % de la population de la province). En outre, le pourcentage de plaintes formulées par des francophones est passé de 33,3 % à 37,7 % au cours de l'année.

Le tableau 5, ainsi que les statistiques figurant dans les RÉSUMÉS DE CAS, indiquent le nombre et le pourcentage de plaintes déposées contre des autorités gouvernementales particulières. Comme par les années précédentes, une forte proportion des plaintes concernaient les ministères de la Santé et des Services communautaires (197 - 12,8 %), de l'Aide au revenu (171 - 11,1 %), du Solliciteur général (148 - 9,6 %) et des Transports (134 - 8,7 %) ainsi que la Commission des accidents du travail (172 - 11,2 %). En tout, notre Bureau a reçu 822 plaintes (53,4 %) à l'égard de ces cinq organismes. De plus, 326 plaintes (21,2 %) ont visé des administrations municipales (112 - 7,3 %), la Société d'habitation du Nouveau-Brunswick (85 - 5,5 %), le ministère de l'Éducation (57 - 3,7 %), la Commission d'énergie électrique du Nouveau-Brunswick (40 - 2,6 %) et le ministère de l'Enseignement supérieur et de la Formation (32 - 2,1 %).

Le tableau 6 indique le pourcentage des plaintes qui étaient du ressort du Bureau. Sur le total reçu, 1162 plaintes (87,2 %) étaient du ressort du Bureau, soit une augmentation de 3 % par rapport à l'année précédente.

Tables 7 and 8 explain the disposition of files closed in 1989. Table 7 reflects the disposition of those files opened before 1989; Table 8, those opened during the 1989 reporting year.

Table 7 indicates that, with respect to 155 cases commenced before 1988 and closed during the reporting year, 34 (22%) were found to be justified or partially justified. The Office provided assistance in 71 (45.8%) other cases.

Table 8 graphically states that 80 cases (6%) were justified or partially justified. It also underscores that the Office provided assistance - either through direct intervention, the dispensing of advice, or both - in 536 (40%) other cases. This latter statistic is distinguished from those categorized as "Discontinued (Ombudsman) - No assistance possible" where the Office has ascertained an avenue of redress for the complainant and has taken steps to ensure that the complainant may avail himself/herself of such a recourse. Further, this statistic does not include the 660 requests for information which the Office responded to in 1989.

In addition to the figures contained in the statistical tables, one is also advised to consult the case summaries in the APPENDICES. They reflect the Office's experience with individual authorities, including government departments, boards and tribunals, municipal corporations as well as the Office's official languages and freedom of information functions.

The mode of reception of complaints in 1989 was as follows:

a) received by letter 255

b) received by interview 151

c) received by telephone 1102

d) own motion 29

Les tableaux 7 et 8 indiquent la classification des dossiers clos en 1989. Le tableau 7 montre la classification des dossiers ouverts avant 1989 et le tableau 8, celle des dossiers ouverts en 1989.

Le tableau 7 indique que, sur les 155 cas qui ont été ouverts avant 1988 et clos en 1989, 34 (22 %) ont été jugés totalement ou partiellement fondés. Le Bureau a également fourni de l'aide dans 71 autres cas (45,8 %).

Le tableau 8 montre que 80 cas (6 %) ont été jugés totalement ou partiellement fondés et que le Bureau a fourni de l'aide - par intervention directe ou par prestation de conseils, ou les deux - dans 536 autres cas (40 %). Ce dernier chiffre ne comprend pas les plaintes classées dans la catégorie «Discontinué (Ombudsman) - Aucune aide possible», pour lesquelles le Bureau a trouvé un certain recours pour le plaignant et fait le nécessaire pour qu'il s'en prévale. Sont également exclues de ce chiffre les 660 demandes de renseignements auxquelles le Bureau a répondu au cours de l'année.

Outre les chiffres cités dans les tableaux, le lecteur est prié de se reporter aux résumés des cas à la section ANNEXES. Y sont résumées les interventions du Bureau auprès des autorités responsables, notamment les ministères, les conseils, les tribunaux et les corporations municipales, ainsi que les fonctions du Bureau en matière de langues officielles et de droit à l'information.

Les plaintes reçues en 1989 ont été faites comme suit :

a) par lettre 255

b) par entrevue 151

c) par téléphone 1102

d) sur l'initiative du Bureau 29

Appendices

Annexes

ADOPTION INFORMATION

Carried from 1988	3
Complaints received	19

Discontinued (Ombudsman) - No assistance possible	4
Discontinued (Ombudsman) - Assistance rendered	14
Discontinued (complainant) - Assistance rendered	2
Under investigation	2

DEPARTMENT OF ADVANCED EDUCATION AND TRAINING

Carried from 1988	1
Complaints received	32

Declined (no jurisdiction) - No assistance possible	3
Declined (discretionary) - Assistance rendered	1
Declined (discretionary) - No assistance possible	1
Discontinued (Ombudsman) - No assistance possible	14
Discontinued (Ombudsman) - Assistance rendered	9
Discontinued (complainant) - No assistance possible	1
Justified - rectified	2
Under investigation	2

87-371-7; 87-371-20

A former student of the New Brunswick Craft School complained in May, 1987 with respect to his difficulty in gaining readmission to this school.

The complainant had withdrawn from his first year program in 1982, allegedly having been led to believe that he could reapply at a later date. It was understood that there had been some strife at the school during the student's tenure and the school's Director subsequently refused to readmit him. On further review with the Department, it was somewhat sympathetic but refused to overrule its senior staff member.

The Office declined to make a formal recommendation with respect to the complainant. However, it pursued with departmental officials the absence of an appeal mechanism for students of the New Brunswick Community College.

In November, 1989, the Department's Deputy Minister advised our Office that a new "Policy for

RENSEIGNEMENTS EN MATIÈRE D'ADOPTION

Reporté de 1988 -	3
Reçu en 1989 -	19

Discontinué (ombudsman) - Aucune aide possible	4
Discontinué (ombudsman) - Aide accordée	14
Discontinué (plaignant) - Aide accordée	2
À l'étude	2

MINISTÈRE DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR ET DE LA FORMATION

Reporté de 1988 -	1
Reçu en 1989 -	32

Refusé (sans juridiction) - Aucune aide possible	3
Refusé (discrétionnaire) - Aide accordée	1
Refusé (discrétionnaire) - Aucune aide possible	1
Discontinué (ombudsman) - Aucune aide possible	14
Discontinué (ombudsman) - Aide accordée	9
Discontinué (plaignant) - Aucune aide possible	1
Fondé - Redressé	2
À l'étude	2

87-371-7; 87-371-20

Un ancien étudiant de l'École d'artisanat du Nouveau-Brunswick s'est plaint en mai 1987 des difficultés éprouvées à être réadmis à cet établissement.

Le plaignant s'était retiré de son programme de première année en 1982 et on lui avait supposément laissé entendre qu'il pourrait présenter une nouvelle demande d'admission à une date ultérieure. Il semble y avoir eu un certain conflit pendant que l'étudiant était inscrit à l'École et le directeur de l'École a par la suite refusé de le réadmettre. Après enquête auprès du ministère, celui-ci s'est montré quelque peu compréhensif mais a refusé de renverser la décision du directeur.

Le Bureau n'a pas jugé utile de faire une recommandation officielle en la matière, mais a poursuivi l'absence, auprès des représentants du ministère, d'un mécanisme d'appel pour les étudiants du Collège communautaire du Nouveau-Brunswick.

En novembre 1988, le sous-ministre a informé notre Bureau qu'une nouvelle politique de sélection des

Student Selection" had been adopted. This policy provides for a review of admissions decisions at the behest of a student and recommends the establishment of review committees at each campus of the New Brunswick Community College.

DEPARTMENT OF AGRICULTURE

Carried from 1988	1
Complaints received	4
Discontinued (Ombudsman) - No assistance possible	1
Discontinued (Ombudsman) - Assistance rendered	2
Under investigation	2

ALCOHOLISM AND DRUG DEPENDENCY COMMISSION

Complaints received	1
Discontinued (Ombudsman) - No assistance possible	1

BOARD OF MANAGEMENT

Carried from 1988	7
Complaints received	30
Declined (no jurisdiction) - No assistance possible	5
Declined (discretionary) - No assistance possible	2
Discontinued (Ombudsman) - No assistance possible	9
Discontinued (Ombudsman) - Assistance rendered	5
Justified - Rectified	5
Under investigation	11

88-260-4; 88-260-1

Two retired public servants approached our Office in 1988 with respect to the repeal of the 1987 amendments to the Public Service Superannuation Act. They were among eighteen public servants who had retired and commenced receiving pension benefits under the liberal provisions of the 1987 legislation.

Our Office consulted informally with officials of the Pensions and Insured Services Branch of the Board of Management on numerous occasions between

étudiants avait été adoptée et que celle-ci permettait l'examen des décisions prises à la demande des étudiants en ce qui concerne les admissions et recommandait la création de comités d'appel à chaque campus du Collège communautaire du Nouveau-Brunswick.

MINISTÈRE DE L'AGRICULTURE

Reporté de 1988 -	1
Reçu en 1989 -	4
Discontinué (ombudsman) - Aucune aide possible	1
Discontinué (ombudsman) - Aide accordée	2
À l'étude	2

COMMISSION DE L'ALCOOLISME ET DE LA PHARMACODÉPENDANCE DU NOUVEAU-BRUNSWICK

Reçu en 1989 -	1
Discontinué (ombudsman) - Aucune aide possible	1

CONSEIL DE GESTION

Reporté de 1988 -	7
Reçu en 1989 -	30
Refusé (sans juridiction) - Aucune aide possible	5
Refusé (discrétionnaire) - Aucune aide possible	2
Discontinué (ombudsman) - Aucune aide possible	9
Discontinué (ombudsman) - Aide accordée	5
Fondé - Redressé	5
À l'étude	11

88-260-4; 88-260-1

Deux fonctionnaires retraités ont communiqué avec notre Bureau en 1988 par rapport à la révocation des modifications apportées en 1987 à la Loi sur la pension de retraite dans les services publics. Ils étaient parmi dix-huit fonctionnaires qui avaient pris leur retraite et commencé à toucher des prestations de retraite en vertu des dispositions libérales de la loi de 1987.

Notre Bureau a consulté de façon officieuse les représentants de la Direction des pensions et des régimes d'assurance du Conseil de gestion à diverses occasions

April, 1988 and February, 1989. Our position has consistently been that the accrued rights of the complainants and the sixteen other 'like situated' pensioners ought to be respected. In addition, the Office cited the example of the post-1987 Deputy Minister retirees as an appropriate model to apply to this situation.

In the result, the Board of Management followed such a step; i.e. it determined that the pensions of the eighteen retirees ''will not be adjusted downward and will remain at the level it has been since retirement''. Moreover, the Board confirmed that ''all anciliary benefits such as yearly escalation and spouse's pension will continue to apply''.

The complainants expressed their satisfaction with this result.

CIVIL SERVICE COMMISSION

Carried from 1988	1
Complaints received	1
Partially justified - Assistance rendered	1
Under investigation	1

88-300-2

A union's solicitor complained in February, 1988 regarding the extent to which procedural fairness was extended to a union member in the cancellation of a job competition.

The complainant was the successful candidate in an open competition conducted by a governmental authority under the provisions of the Civil Service Act. The Act confers appeal rights on civil servants who are unsuccessful candidates and complaint rights on unsuccessful candidates who are not members of the Civil Service. In this case, an unsuccessful candidate who was not a member of the Civil Service complained to the Commission about the manner in which the job competition had been held. In its subsequent investigation, the Commission concluded that the advertised job descriptions were inaccurate and that a rating guide was misinterpreted by a qualifications appraisal board. The Commission recommended that the complainant not be confirmed in the position. The Secretary of the Board of Management accepted this recommendation and subsequently terminated the complainant's employment with the governmental authority.

The complainant acknowledged that the basis for her termination stemmed largely from factors

entre avril 1988 et février 1989. Nous avons toujours soutenu que les droits acquis des plaignants et des seize retraités qui se sont retrouvés dans la même situation qu'eux devraient être respectés. De plus, le Bureau a cité l'exemple des sous-ministres qui ont pris leur retraite après 1987 comme modèle à appliquer dans cette situation.

En fin de compte, le Conseil de gestion a décidé que les pensions des dix-huit retraités «ne seront pas réduites et demeureront au niveau où elles étaient depuis leur retraite». De plus, le Conseil a confirmé que «tous les avantages auxiliaires tels que l'augmentation annuelle et la pension des conjoints seraient maintenus».

Les plaignants ont exprimé leur satisfaction à l'égard de ce résultat.

COMMISSION DE LA FONCTION PUBLIQUE

Reporté de 1988 -	1
Reçu en 1989 -	1
Partiellement fondé - Aide accordée	1
À l'étude	1

88-300-2

L'avocat d'un syndicat s'est plaint en février 1988 par rapport au manque de justice faite à un membre du syndicat à la suite de l'annulation d'un concours.

La plaignante était la candidate retenue dans un concours public mené par un organisme gouvernemental en vertu de la Loi sur la Fonction publique. Cette loi reconnaît des droits d'appel aux fonctionnaires dont la candidature n'a pas été retenue et des droits de plainte aux candidats non retenus qui ne sont pas membres de la Fonction publique. Dans ce cas-ci, une candidate non retenue qui n'était pas membre de la Fonction publique s'est plainte à la Commission de la façon dont le concours avait eu lieu. Dans son enquête subséquente, la Commission a conclu que les descriptions de fonctions qui avaient été publiées étaient inexactes et qu'un guide de classification avait été mal interprété par un conseil d'évaluation des qualifications. La Commission a recommandé que la plaignante ne soit pas confirmée dans le poste. Le secrétaire du Conseil de gestion a accepté cette recommandation et a par la suite mis fin à l'emploi de la plaignante chez l'organisme gouvernemental.

La plaignante a reconnu qu'elle avait été congédiée en grande partie pour des motifs non reliés à ses

unrelated to her personal qualifications or knowledge. She also agreed that she had been contacted in a rather informal manner regarding the Commission's investigation of the job competition. However, she believed that, given the grave personal consequences of the Commission's actions, she should have received a more formal notification of the potential results of its inquiry and been advised of the means of redress available to her.

On review with the Commission and the Board of Management, the former ultimately advised that ''an effort is being made to provide the selected candidates with more specific information as to the substance of the investigations and the possible consequences of their outcome''. Similarly, the Secretary of the Board of Management, after confirming the very serious manner in which the revocation of appointments is taken by him, confirmed that all factors are taken into consideration before such a decision is taken, including the request for ''additional comment from the successful applicant''.

On this positive note, our Office concluded its review of the matter.

DEPARTMENT OF COMMERCE AND TECHNOLOGY

Complaints received	1
Under investigation	1

DEPARTMENT OF EDUCATION

Carried from 1988	3
Complaints received	57
Declined (no jurisdiction) - No assistance possible	10
Declined (discretionary) - No assistance possible	2
Discontinued (Ombudsman) - No assistance possible	27
Discontinued (Ombudsman) - Assistance rendered	12
Partially justified - Partially rectified	1
Justified - Rectified	1
Under investigation	7

89-130-4

A divorced person complained during our Bathurst hearings with respect to the alleged refusal by a School Board to provide her with information

qualifications ou à ses connaissances. Elle a également convenu qu'on avait communiqué avec elle d'une façon plutôt officieuse en ce qui concerne l'enquête menée par la Commission au sujet du concours. Toutefois, elle a soutenu que, compte tenu de la gravité des conséquences personnelles qu'entraîneraient les actions de la Commission, elle aurait dû être avisée de façon plus officielle des résultats éventuels de cette enquête et des recours à sa disposition.

Après enquête du Bureau auprès des deux organismes intéressés, la Commission a fait savoir qu'elle «s'efforçait de fournir aux candidats retenus des renseignements plus précis sur la nature de ses enquêtes et leurs conséquences possibles». De même, le secrétaire du Conseil de gestion a confirmé, après avoir reconnu la gravité des mesures prises dans la révocation des nominations, que tous les facteurs sont pris en considération avant que de telles décisions ne soient prises, y compris la demande de «commentaires supplémentaires de la part du candidat retenu».

Sur cette note positive, notre Bureau a mis fin à son examen de la question.

MINISTÈRE DU COMMERCE ET DE LA TECHNOLOGIE

Reçu en 1989 -	1
À l'étude	1

MINISTÈRE DE L'ÉDUCATION

Reporté de 1988 -	3
Reçu en 1989 -	57
Refusé (sans juridiction) - Aucune aide possible	10
Refusé (discrétionnaire) - Aucune aide possible	2
Discontinué (ombudsman) - Aucune aide possible	27
Discontinué (ombudsman) - Aide accordée	12
Partiellement fondé - Partiellement redressé	1
Fondé - Redressé	1
À l'étude	7

89-130-4

Une personne divorcée s'est plainte lors de nos audiences tenues à Bathurst de ce qu'un conseil scolaire ait refusé de lui communiquer des renseignements concernant les

regarding the academic standing of her children. The complainant's former husband, a School Board employee, had been awarded custody of the children.

On review, the Department advised that there was no strict departmental policy with respect to the subject matter of her concern. On the other hand, the Divorce Act of Canada requires that, unless a court orders otherwise, a divorced parent with the right of access to the children of a marriage, has the right to request and receive information regarding their health, education and welfare. In the view of the Department's Deputy Minister, this provision clearly conferred on a parent of the complainant's status the right to receive the information she sought.

Upon relaying this information to her, the Office concluded its review.

87-130-21; 88-130-5; 88-130-5; 88-130-5

The 1987 Annual Report of this Office details the case of two parents who complained to the Office regarding a School Board's refusal to permit their children to attend the school of their choice.

The Report recounted how the School Board had decided to transfer a number of students out of the District's largest community in an effort to maintain the school population in two smaller ones. It also recounted the basis upon which the parents of three students objected to this decision and the ultimate success of their efforts.

Three other families had complained at the same time as the others. They resided with their children in a third geographical section of the School District. At the time they approached the Office, their children were attending the school of their choice. However, they were scheduled to transfer to another school in September, 1989. As the concerns of these complainants had not yet materialized, the Office's review was limited to a preliminary inquiry, including a review of a boundary report which formed the background of the complaints against the School District and a meeting with the District Superintendent during the Summer of 1988.

As a result, it appeared that at least three factors might lead to a change in the School District's position, including: a) the establishment of a middle immersion program in the school attended by the complainants' children; b) a recommendation in the school boundary report that exemptions be allowed to the policy for a three-year period ending in 1990; c) the changes that might result from scheduled School Board elections in May, 1989.

résultats scolaires de ses enfants. L'ancien mari de la plaignante, un employé du conseil scolaire, avait obtenu la garde des enfants.

Après enquête, le ministère nous a fait savoir qu'il n'existait pas de politique particulière en la matière. Par contre, la Loi canadienne sur le divorce stipule que, sauf ordonnance de la cour, un parent divorcé ayant accès aux enfants issus de son mariage, a le droit de demander et de recevoir des renseignements concernant la santé, l'éducation et le bien-être de ses enfants. De l'avis du sous-ministre de l'Éducation, cette disposition donne clairement à un parent se trouvant dans la situation de la plaignante le droit de recevoir les renseignements désirés.

Après avoir communiqué ce renseignement à la plaignante, le Bureau a mis fin à son enquête.

87-130-21; 88-130-5; 88-130-5; 88-130-5

En 1987, le rapport annuel du Bureau faisait état du cas de deux parents qui se sont plaints de ce qu'un conseil scolaire ait refusé de permettre à leurs enfants de fréquenter l'école de leur choix.

Il y était indiqué que le conseil scolaire avait décidé de transférer un certain nombre d'élèves à l'extérieur de la collectivité la plus importante du district afin de maintenir la population scolaire dans deux collectivités plus petites. On y indiquait également sur quoi les parents de trois élèves s'étaient fondés pour s'opposer à cette décision, avec succès.

Trois autres familles s'étaient plaintes en même temps que les autres. Elles habitaient avec leurs enfants dans une troisième zone géographique du district scolaire. Lorsqu'elles ont comuniqué avec notre Bureau, leurs enfants fréquentaient l'école de leur choix, mais devaient être transférés à une autre école en septembre 1989. Étant donné que le problème ne s'était pas encore matérialisé, le Bureau s'en était tenu à une enquête préliminaire, laquelle avait comporté l'étude d'un rapport sur les limites du district scolaire et qui avait servi de fondement aux plaintes formulées contre le district scolaire et la tenue d'une réunion avec le surintendant du district au cours de l'été 1988.

Par conséquent, il est apparu que trois facteurs au moins pouvaient amener le conseil scolaire à changer d'avis : a) l'établissement d'un programme d'immersion intermédiaire à l'école fréquentée par les enfants des plaignants; b) la recommandation, dans le rapport sur les limites du district scolaire, que des exemptions soient prévues à la politique pendant une période de trois ans se terminant en 1990; c) la possibilité de changements dans la composition du conseil scolaire à la suite des élections prévues pour mai 1989.

In the result, the complainants were advised at the end of 1988 that the School Board had reversed its previous decision and would allow their children to attend the school of their choice.

A subsidiary complaint related to the School Board's busing schedule was referred to the Department of Education. Our Office was subsequently advised that, as a result of meetings between the Board and the Department, the busing schedule had been revised in order to accommodate the parents' concerns.

Our Office subsequently concluded its review of the matter.

89-130-6

A graduating high school student complained of a School Board's refusal to permit her boyfriend - a nineteen-year old junior high school student - to escort her to her grade 12 graduation prom.

The School Board had adopted a policy of prohibiting the admission of junior high school students to high school dances, including special graduation functions.

On review with the School Board and the principal of the high school, our Office learned that this policy had been formulated by the high school teachers who supervised the dances as a voluntary service. The principal stated that these teachers would withdraw their services if the policy was interfered with.

As a result of our further review, the teachers held an emergency meeting and agreed to make an exception in this case and allow the complainant to attend her high school prom with her boyfriend. Concurrently, the School Board undertook to reconsider the impugned policy.

The complainant expressed her appreciation for this assistance.

89-130-11

A single parent of a 10-year-old student complained during our November, 1989 Saint John Hearings with respect to an elementary school's refusal to allow the child to remain at school during the lunch time period.

The student's father had purchased a home close to his son's school to ensure that the latter's educational needs would receive the highest priority. In so doing, he assumed that the boy would be permitted to remain at school during the lunch time period.

En fin de compte, les plaignants ont été informés à la fin de 1988 que le conseil scolaire avait renversé sa décision antérieure et permettrait à leurs enfants de fréquenter l'école de leur choix.

Une plainte auxiliaire ayant trait au service d'autobus du conseil scolaire a été renvoyée au ministère de l'Éducation. Notre Bureau a par la suite été informé que, à l'issue de réunions tenues entre le conseil scolaire et le ministère, le service d'autobus avait été révisé afin de répondre aux besoins des parents.

Notre Bureau a alors mis fin à son examen de la question.

89-130-6

Une finissante d'école secondaire s'est plainte de ce qu'un conseil scolaire ait refusé à son petit ami - un élève de dix-neuf ans d'une école secondaire premier cycle - de l'escorter à son bal de douzième année.

Le conseil scolaire avait pour politique d'interdire aux élèves de l'école secondaire premier cycle l'admission aux soirées dansantes du secondaire deuxième cycle, y compris les manifestations spéciales de fin d'année.

Après enquête auprès du conseil scolaire et du directeur de l'école secondaire, le Bureau a appris que cette politique avait été formulée par les enseignants qui surveillaient les soirées dansantes à titre bénévole. Le directeur a indiqué que ces enseignants retireraient leurs services si la politique était modifiée.

À la suite d'une enquête plus poussée de notre part, les enseignants ont tenu une réunion spéciale et convenu de faire une exception dans ce cas-ci afin de permettre à la finissante d'assister à son bal en compagnie de son petit ami. De son côté, le conseil scolaire a entrepris de reconsidérer la politique contestée.

La plaignante a exprimé sa reconnaissance pour l'aide reçue.

89-130-11

Un parent célibataire d'un élève de dix ans s'est plaint lors de nos audiences tenues en novembre 1989 à Saint-Jean du refus d'une école élémentaire de permettre à son fils de rester à l'école durant la période du dîner.

Le père avait acheté une maison près de l'école afin de s'assurer que les besoins scolaires de son fils reçoivent la plus haute priorité possible. Ce faisant, il avait supposé que son fils pourrait rester à l'école le midi comme cela se faisait dans toutes les écoles secondaires du district et

Such a practice existed in all of the School District's junior and senior high schools and in a number of elementary schools. However, he was chagrined to learn that his son would not be allowed to remain at school for the lunch break as he did not live more than 1.5 kilometres from the school property.

At the commencement of its review, the Office was advised that a variety of policies exists throughout the Province with respect to the granting of permission for young students to remain at school during the lunch time period. In this case, the school's principal agreed to exercise his discretion and allow the student to remain at school until the Christmas break. Moreover, upon receipt of medical advice that the child should remain indoors during the cold weather period, this permission was extended indefinitely.

In such happy circumstances, the Office concluded its review of the matter.

88-130

(The following summary would most correctly fall under the heading "Office of the Governor-General", a federal government body. It is included among the summaries related to this authority because the subject matter of the complaint is intrinsically tied to the delivery of educational services.)

The complainant's sister contacted us on March 4, 1988 with respect to her non-receipt of the 1975 Governor General's medal from a New Brunswick high school in 1975.

The complainant advised that this prestigious award was not given to her at the 1975 graduation ceremony; rather, it was to be mailed at a later date. In the interim, the complainant's family status changed and the family moved to another part of the Province. Although school officials believed that the medal was mailed to the complainant, she never received it.

On review with the Office of the Governor General - including diligent research by two former Governor General's medal winners who worked as Summer law students in this Office - and crucial help from a former Aide de Camp to the Governor General and former senior staff member at the Ontario Ombudsman's Office, Mr. (now The Honorable) Gilles Morin, M.P.P. - the complainant was awarded the Governor General's medal in May of 1989.

By letter dated July 12, 1989, the complainant's sister confirmed her receipt of the award and her satisfaction with the result.

dans certaines écoles élémentaires. Mais il a appris avec regret que cette pratique n'était pas permise pour les enfants vivant à moins de 1,5 kilomètre de l'école.

Au début de son enquête, le Bureau a constaté que les pratiques à cet égard variaient d'un bout à l'autre de la province. Dans ce cas-ci, le directeur de l'école a accepté, à sa discrétion, de permettre à l'élève de rester à l'école jusqu'au congé de Noël. Puis, après avoir reçu un avis médical voulant que l'enfant demeure à l'intérieur durant la saison froide, il a étendu cette permission pour une période indéfinie.

Sur cette note heureuse, le Bureau a mis fin à son examen de la question.

88-130

(Le résumé qui suit serait plus justement classé sous la rubrique du «Bureau du Gouverneur général», un organisme du gouvernement fédéral. Il est inclus ici parce que la plainte est intimement liée à la prestation des services éducatifs.)

La soeur de la plaignante a communiqué avec nous le 4 mars 1988 parce qu'une école secondaire du Nouveau-Brunswick ne lui avait pas remis la médaille du gouverneur général qu'elle avait gagnée en 1975.

La plaignante nous a informé que ce prestigieux prix ne lui avait pas été remis lors de la collation des grades de 1975, mais qu'il devait lui être expédié par la poste à une date ultérieure. Entre-temps, le statut familial de la plaignante avait changé et la famille avait déménagé dans une autre partie de la province. Bien que les représentants de l'école croyaient que la médaille lui avait été expédiée, elle ne l'a jamais reçue.

Après enquête auprès du Bureau du Gouverneur général - y compris des recherches menées avec diligence par deux anciens récipiendaires de médailles qui ont travaillé dans notre Bureau pendant l'été à titre d'étudiants en droit et grâce à la collaboration d'un ancien aide de camp au Gouverneur général et d'un ancien haut fonctionnaire du Bureau de l'Ombudsman de l'Ontario, M. Gilles Morin, député provincial (et aujourd'hui ministre) - la plaignante s'est vue remettre la médaille du Gouverneur général en mai 1989.

Dans une lettre datée du 12 juillet 1989, la soeur de la plaignante a confirmé avoir reçu la médaille et a exprimé sa satisfaction.

DEPARTMENT OF ENVIRONMENT

Complaints received 10

Discontinued (Ombudsman) - No assistance possible	4
Discontinued (Ombudsman) - Assistance rendered	3
Discontinued (complainant) - No assistance possible	1
Under investigation	2

DEPARTMENT OF FINANCE

Carried from 1988 3
Complaints received 18

Declined (no jurisdiction) - No assistance possible	3
Discontinued (Ombudsman) - No assistance possible	9
Discontinued (Ombudsman) - Assistance rendered	6
Unsupported - No assistance possible	1
Justified - Recommendation	1
Under investigation	1

DEPARTMENT OF FISHERIES AND AQUACULTURE

Carried from 1988 6
Complaints received 4

Declined (no jurisdiction) - No assistance possible	1
Discontinued (Ombudsman) - No assistance possible	1
Discontinued (Ombudsman) - Assistance rendered	4
Justified - Recommendation	3
Under investigation	1

83-150-3; 82-270-1; 81-270-3; 83-270-7

Two young couples and a widow complained in the early 1980's with respect to the alleged extensive environmental damage to their properties and the beautiful community within which they live by a government sponsored pilot aquaculture project.

At the conclusion of the Office's review, the following draft report and recommendation was submitted to the Deputy Ministers of Municipal Affairs and Environment and Fisheries.

MINISTÈRE DE L'ENVIRONNEMENT

Reçu en 1989 - 10

Discontinué (ombudsman) - Aucune aide possible	4
Discontinué (ombudsman) - Aide accordée	3
Discontinué (plaignant) - Aucune aide possible	1
À l'étude	2

MINISTÈRE DES FINANCES

Reporté de 1988 - 3
Reçu en 1989 - 18

Refusé (sans juridiction) - Aucune aide possible	3
Discontinué (ombudsman) - Aucune aide possible	9
Discontinué (ombudsman) - Aide accordée	6
Non fondé - Aucune aide possible	1
Fondé - Recommandation	1
À l'étude	1

MINISTÈRE DES PÊCHES ET DE L'AQUACULTURE

Reporté de 1988 - 6
Reçu en 1989 - 4

Refusé (sans juridiction) - Aucune aide possible	1
Discontinué (ombudsman) - Aucune aide possible	1
Discontinué (ombudsman) - Aide accordée	4
Fondé - Recommandation	3
À l'étude	1

83-150-3; 82-270-1; 81-270-3; 83-270-7

Deux jeunes couples et une veuve se sont plaints au début des années 80 des dommages environnementaux considérables causés à leurs propriétés et à leur collectivité par un projet-pilote d'aquaculture parrainé par le gouvernement.

Au terme de l'enquête du Bureau, le rapport préliminaire et la recommandation qui suivent ont été présentés aux sous-ministres des Affaires municipales et de l'Environnement et des Pêches.

REPORT and RECOMMENDATION

RE: (Complainant #1)
(Complainant #2)
(Complainant #3)

REPORT

(1) (Complainant #1) complained April 9, 1981, (complainant #2) complained March 31, 1982, and (complainant #3) complained December 20, 1983, regarding water well redrilling costs allegedly incurred as a result of activities by a Department of Fisheries sponsored pilot aquaculture project and alleged non-enforcement of the Water Quality Regulation - Regulation 76-154 under the Clean Environment Act - by the Department of Environment; (2) the complainants suffered losses of water supply or significant losses of water pressure following the drilling of three wells by (the aquaculture company) in November 1979, and June, 1980. These wells were drilled to a depth of 160', 215' and 245' respectively, with a total yield of eighty gallons per minute; (3) the community (in which the 3 complainants reside) is one of the oldest in New Brunswick. It is the unrefuted claim of the complainants that no water problems were suffered prior to the drilling of wells .... and that considerable difficulties were experienced by them, especially following the drilling of the last two of the three wells in June, 1980. As a result of remedial well-drilling necessitated by activities of the pilot project, the expenses set out in Appendix "A" were suffered by the complainants. A Hydrogeologist employed by the Department of the Environment concluded "that the wells operated by (the aquaculture company) have lowered the water table sufficiently to draw water from fractures that traditionally supplied neighbouring wells", that this had adversely affected the yield of five residential water supplies and that the number of affected water supplies could double if corrective measures were not undertaken (December 17, 1980);

(4) (The aquaculture company) is a privately-incorporated company which allegedly could not have carried on business without Legislative approvals and financial assistance from the Province of New Brunswick and the Government of Canada. Since the jurisdiction of this Office is limited to provincial and municipal government administration, detailed comments are reserved to these areas. However, it should be mentioned that (the aquaculture company) obtained Commercial Fish Farm Permits from the Federal Department of the Environment which were

RAPPORT ET RECOMMANDATION

OBJET : (Plaignant n° 1)
(Plaignant n° 2)
(Plaignant n° 3)

RAPPORT

(1) (Le plaignant n° 1) s'est plaint le 9 avril 1981, (le plaignant n° 2), le 31 mars 1982 et (le plaignant n° 3), le 20 décembre 1983, concernant les frais de forage de nouveaux puits d'eau soi-disant occasionnés par suite de la réalisation d'un projet d'aquaculture parrainé par le ministère des Pêches et de la non-application du Règlement sur la qualité de l'eau (règlement 76-154 établi en vertu de la Loi sur l'assainissement de l'environnement) par le ministère de l'Environnement. (2) Les plaignants ont subi des pertes d'approvisionnement en eau ou d'importantes baisses de pression de l'eau après le forage de trois puits par (la compagnie aquicole) en novembre 1979 et en juin 1980. Ces puits ont été creusés à une profondeur de 160, 215 et 245 pieds respectivement, pour un rendement total de 80 gallons à la minute. (3) La collectivité (dans laquelle habitent les trois plaignants) est l'une des plus anciennes au Nouveau-Brunswick. Il est irréfutablement allégué par les plaignants qu'il n'y a jamais eu de problèmes d'eau avant le forage des puits ... et que ceux-ci ont éprouvé des difficultés considérables, surtout après le forage des deux derniers puits en juin 1980. À la suite du forage correctif nécessité par la réalisation du projet d'aquaculture, les plaignants ont dû engager les frais indiqués à l'annexe «A». Un hydrogéologue travaillant pour le ministère de l'Environnement a conclu que «les puits exploités par (la compagnie aquicole) ont suffisamment abaissé la nappe phréatique pour que l'eau soit soutirée des fractures traditionnellement alimentées par les puits avoisinants», que ceci avait réduit le rendement de cinq puits d'eau résidentiels et que le nombre de puits touchés risquait de doubler si des mesures correctives n'étaient pas prises (le 17 décembre 1980).

(4) (La compagnie aquicole) est une entreprise privée constituée en corporation qui n'aurait soi-disant pu mettre son projet à exécution sans l'approbation et l'aide financière de la province du Nouveau-Brunswick et du gouvernement du Canada. Étant donné que la compétence du Bureau se limite aux affaires provinciales et municipales, son intervention ne peut porter que sur ces derniers niveaux d'administration. Il est toutefois à signaler que (la compagnie aquicole) a obtenu des permis d'aquaculture commerciale du ministère fédéral de l'Environnement à la condition qu'elle obtienne les baux, licences, permis et

"contingent on applicant having secured necessary leases, licenses, permits and approvals of ... provincial ... agencies', and also, that (the aquaculture company) obtained $52,830.00 in Federal financial assistance;

(5) the relationship between the Province of New Brunswick and (the aquaculture company) included the following aspects:

(a) a Certificate of Approval from the Department of the Environment as required by subsections 3(6) and 3(8) of the Water Quality Regulation under the Clean Environment Act;

(b) financial assistance from the Department of Fisheries, totalling $46,000.00 including $36,000.00 in loans and $10,000.00 in grants;

(c) Business Incentive financing from the Department of Commerce and Development amounting to $34,000.00; and,

(d) $12,000.00 from the Energy Secretariat for the construction of energy-efficent structures.

This Provincial financial assistance of $92,000.00, combined with Federal financial assistance of $52,830.00, translates into $144,830.00 which was probably a majority of the capital and operating finances of (the aquaculture company);

(6) with respect to paragraph 5(a), it is noted that following the commencement of its review, this Office was advised by the Deputy Minister of the Environment that "there is no mechanism for control of (the aquaculture company's) water withdrawal" (October 1, 1981). Following completion of the Office's preliminary investigation, the Deputy Minister of the Environment advised the Office on December 9, 1981, that "it would appear that Section 3(6) and 3(8) do apply in (this) case. In the same correspondence, he stated that enforcement of these provisions "will be considerably more difficult and may even be questionable", and he declined to enforce the regulations. Still later, following further investigation by the Office, the Department advised us - on April 8, 1982 - that "it has been decided that the waterworks approval procedure will be enforced in the case of fish-farms and hatcheries". In the same letter, the Deputy Minister of Environment stated that one of the three main purposes of the Department's decision was to ensure "that the operation of the

autorisations des autorités provinciales compétentes et qu'elle obtienne une aide financière de 52 830,00 dollars du gouvernement fédéral.

(5) Le lien entre la province du Nouveau-Brunswick et (la compagnie aquicole) comportait les aspects suivants :

a) délivrance d'un certificat d'approbation du ministère de l'Environnement, conformément aux alinéas 3(6) et 3(8) du Règlement sur la qualité de l'eau de la Loi sur l'assainissement de l'environnement;

b) aide financière du ministère des Pêches, pour un total de 46 000 dollars, dont 36 000 $ en prêts et 10 000 $ en subventions;

c) incitation financière au lancement d'entreprises du ministère du Commerce et du Développement, totalisant 34 000 dollars; et,

d) affectation de 12 000 $ du Secrétariat de l'énergie pour la construction de bâtiments efficaces au plan énergétique.

L'aide financière reçue, soit 92 000 dollars du gouvernement provincial et 52 830 dollars du gouvernement fédéral (144 830 $ au total), était probablement suffisante pour couvrir la majeure partie des frais d'immobilisation et d'exploitation de (la compagnie aquicole).

(6) Pour ce qui est du point 5 a) ci-dessus, il est à signaler qu'après avoir entrepris son enquête, le Bureau a été informé par le sous-ministre de l'Environnement «qu'il n'existait aucun mécanisme de contrôle de la quantité d'eau soutirée par (la compagnie aquicole)» (le 1er octobre 1981). Après que le Bureau eut terminé son enquête préliminaire, le sous-ministre de l'Environnement l'a informé, le 9 décembre 1981, «qu'il se pouvait que les alinéas 3(6) et 3(8) soient applicables à ce cas, mais que leur application pouvait être assez difficile, voire contestable», d'où son refus de les appliquer. Plus tard, après plus ample enquête du Bureau, le ministère nous a avisé, le 8 avril 1982, «qu'il avait été décidé que la procédure d'approbation des ouvrages d'adduction d'eau serait appliquée dans le cas des exploitations aquicoles». Dans cette même lettre, le sous-ministre de l'Environnement déclarait que l'un des trois principaux motifs de la décision du ministère visait à assurer «que l'exploitation des ouvrages d'adduction d'eau est soutenable, c'est-à-dire qu'*elle n'entraîne pas de dommages ou de dégradations à long terme de la couche aquifère*».

waterworks is sustainable, that is, *it will not cause long-term damage or degradation of the aquifer*''.

(7) with respect to the financial assistance provided by the Department of Fisheries, alluded to in paragraph 5(b), it is noted that the basis for such funding was for experimental work in the area of aquaculture. Throughout the Department of Fisheries' file on (the aquaculture company), one finds the words ''risk'', ''pilot'', ''experimental'' and words of similar import, indicating that the Department of Fisheries was prepared to loan or grant high-risk capital for experimentation in the field of aquaculture. Unfortunately, the Department of Fisheries established no guidelines for the loaning or granting of such high-risk capital; indeed, no such guidelines exist to this day. Late in 1978, at the insistence of the Department of Treasury Board (to which Department a recommendation for funding to (the aquaculture company) had been made), draft ''Criteria for granting a Loan for Aquacultural Activities under the N.B. Fisheries Development Act'' were prepared by employees of the Department of Fisheries. Regrettably, as a result of ''pressures'' (possibly from another funding agency), the application to Cabinet for funds (which included an application for a grant), was abandoned and the Minister of Fisheries made a direct loan to (the aquaculture company) under the provisions of section 3 of the Fisheries Development Act (January 3, 1979). These draft criteria have been left in abeyance until the present;

(8) also, with regard to the Department of Fisheries' involvement, it is noted that, in response to (the aquaculture company's) initial request for financial assistance (July 4, 1978), the Department predicated the granting of such assistance on the installation of a well-water recirculation system. Such a system has not been built, notwithstanding it was a condition of further financing in February, 1981.

(9) the same loan documentation issued by the Department of Fisheries had required (the aquaculture company) to make ''a satisfactory reporting ... to the Department and the Board on the progress of this project''. It is noted that, specifically, in a December 8, 1980, memo ..., it was pointed out that such reports were not made to the Department. The Department did instruct ... a Fisheries Regional Supervisor to make periodic inspections of (the aquaculture company). Unfortunately, as (this official) candidly pointed out, he was ''unfamiliar with aquaculture techniques and procedures (and) at a

(7) Pour ce qui est de l'aide financière accordée par le ministère des Pêches et dont il est question au point 5 b) ci-dessus, il est à signaler que cette aide visait à encourager des travaux d'expérimentation dans le domaine de l'aquaculture. Dans le dossier que le ministère a tenu sur (la compagnie aquicole), on retrouve les termes «risque», «pilote» et «expérimental», ainsi que d'autres expressions semblables, ce qui indique que le ministère des Pêches était disposé à investir du capital de risque, sous forme de prêt ou de subvention, à des fins d'expérimentation dans le domaine de l'aquaculture. Malheureusement, le ministère n'a établi aucune ligne directrice pour l'attribution de prêts ou de subventions à de telles fins; d'ailleurs, il n'en a pas encore. Vers la fin de l'année 1978, le ministère du Conseil du Trésor, à qui il avait été recommandé d'accorder une aide financière à (la compagnie aquicole), a insisté pour que le ministère des Pêches élabore des «critères pour l'attribution de prêts à des activités aquicoles en vertu de la Loi sur le développement des pêches du Nouveau-Brunswick». Or, à la suite des «pressions» exercées (possiblement par un autre organisme de financement), la demande de financement présentée au Cabinet (laquelle comprenait une demande de subvention) a été abandonnée et le ministre des Pêches a accordé un prêt directement à (la compagnie aquicole) en vertu de l'article 3 de la Loi sur le développement des pêches (le 3 janvier 1979). Les critères proposés sont restés en suspens.

(8) De plus, en ce qui concerne la participation du ministère des Pêches, il est à signaler que, en réponse à la demande d'aide financière initiale de (la compagnie aquicole) le 4 juillet 1978, le ministère avait consenti l'aide demandée à la condition qu'un système de recirculation de l'eau de puits soit installé. Or, ce système n'avait toujours pas été installé en février 1981 en dépit du fait qu'il constituait une condition à tout financement supplémentaire.

(9) Dans les documents relatifs au prêt consenti par le ministère des Pêches, il était stipulé que (la compagnie aquicole) devait «rendre compte au ministère et au Conseil de l'état d'avancement du projet». Il est à signaler que, dans une note de service datée du 8 décembre 1980, il était mentionné que de tels compte rendus n'avaient pas été présentés au ministère. Ce dernier avait chargé un de ses surveillants régionaux de faire des inspections périodiques de (la compagnie aquicole). Malheureusement, comme (ce surveillant) l'a indiqué, il ne connaissait pas assez bien les techniques aquicoles pour pouvoir s'assurer que les modifications requises étaient apportées au matériel installé.

loss to verify required alterations and so on in regard to equipment installation, power specifications, etc." (December 7, 1979). It is not known why (this official) whose expertise is apparently limited to traditional fishing trades, was entrusted with the supervision of this experimental pilot project;

(10) it is noted that the important element of inter-departmental coordination was totally absent prior to intervention by this Office. As a result of this intervention, an informal policy has been adopted by the Department of the Environment and the Department of Fisheries that "the latter will now grant their licenses only after the necessary licenses have been granted by Environment. We are now consulted on each project and hopefully this will result in a reduced resource conflict by improved management of the water resource" (letter of the Deputy Minister of the Environment, October 1, 1981). At the intra-departmental level, it is noted that, with respect to the Department of the Environment, there is an apparent absence of coordination between the application of the Water Quality Regulation and the Water Well Regulation; with respect to the Department of Fisheries, an apparent lack of such coordination exists between the Technical Services Branch and the New Brunswick Fisheries Development Board. The apparent lack of such inter- and intra-departmental coordination is particularly noteworthy in view of the fact that these two departments once formed a single administrative unit, the former Department of Fisheries and the Environment;

(11) in response to claims submitted to the Department of the Environment by the complainants, and subsequently reviewed by the Departments and their solicitors, the complainants were advised the Department has no legal obligation to pay them. In making this refusal, the Departments relied on New Brunswick common law provisions permitting unregulated use of water. In addition, the Departments may have been indirectly relying on a recent Supreme Court of Canada Decision (the Pugliese Case) which indicated that, while the use of water contrary to Government Regulations rendered the user subject to the payment of damages, it did not appear to go so far as to render a government liable for the non-enforcement of those same regulations. This departmental denial of liability has assumed a somewhat cynical tone, in light of recent opinions rendered to this Office by the Department of Fisheries that (the aquaculture company) is, to their knowledge, out of business, and now replaced by another (corporate) legal entity. It is,

aux caractéristiques électriques, etc.» (le 7 décembre 1979). On ne sait pas pourquoi (ce surveillant) dont le domaine de compétence était apparemment limité aux techniques de pêche traditionnelles a été chargé de la surveillance de ce projet-pilote.

(10) Il est à signaler l'absence totale de coordination interministérielle, qui est un élément important de tout projet de cette nature, avant l'intervention de notre Bureau. Par suite de notre intervention, les ministères de l'Environnement et des Pêches ont adopté une politique non officielle selon laquelle «le ministère des Pêches n'accorde maintenant ses permis qu'après délivrance des permis nécessaires par le ministère de l'Environnement. Comme nous serons désormais consultés à l'égard de chaque projet, il devrait y avoir moins de conflits sur les ressources en eau grâce à l'amélioration de leur gestion» (lettre du sous-ministre de l'Environnement, datée du 1er octobre 1981). Au niveau intraministériel, il est à signaler que, dans le cas du ministère de l'Environnement, il semble y avoir absence de coordination dans l'application du Règlement sur la qualité de l'eau et du Règlement sur les puits d'eau et que, dans le cas du ministère des Pêches, il semble y avoir absence de coordination entre la Direction des services techniques et le Conseil de développement des pêches du Nouveau-Brunswick. Cette absence apparente de coordination interministérielle et intraministérielle est particulièrement étonnante quand on considère que ces deux ministères constituaient autrefois une seule unité administrative, à savoir le ministère des Pêches et de l'Environnement.

(11) En réponse aux réclamations que les plaignants ont présentées au ministère de l'Environnement et qui ont par la suite été examinées par les ministères en cause et leurs avocats, les plaignants ont été avisés que le ministère n'avait aucune obligation légale de les indemniser. Ce refus a été fondé sur les dispositions de la common law du Nouveau-Brunswick qui permet l'utilisation non réglementée de l'eau. De plus, les ministères peuvent avoir été indirectement influencés par une récente décision de la Cour suprême du Canada (l'affaire Pugliese) selon laquelle il a été décrété qu'un utilisateur d'eau peut être tenu de payer des dommages-intérêts s'il a enfreint des règlements gouvernementaux, sans toutefois que l'on aille jusqu'à rendre un gouvernement responsable de la non-application desdits règlements. Ce déni de responsabilité ministérielle a pris un ton quelque peu cynique compte tenu du fait que le ministère des Pêches a récemment indiqué à notre Bureau que (la compagnie aquicole) avait, à sa connaissance, fermé ses portes et était maintenant remplacée par une autre entité légale (corporative). Il est donc fort probable que, en plus des frais juridiques prohibitifs qu'il faudrait

therefore, highly likely that, in addition to the prohibitive legal costs of proving liability in the face of limited damages, is added the almost total impossibility of recovering damages from the "official" offending party in the event of success.

RECOMMENDATION

The completion of high-risk, experimental pilot projects by Departments of the New Brunswick Government is an acceptable and commendable part of their work. Nevertheless, when such experimental or pilot-type projects cause damage to innocent third parties, the departments concerned should, in our opinion, be prepared to pay compensation as a necessary by-product of such experimentation. When such experimental work is carried out without adequate pre-conditions and without an adequate system of inspection, such a conclusion is reached more confidently, and when such damage is suffered in the light of the non-enforcement of regulations which - in all likelihood - would have prevented the damages occurring, the necessity of paying such compensation appears to be conclusive. In reviewing the files of the Departments of Fisheries and the Environment, one was struck by the absence of pre-conditions for the financing of the pilot project, and at the absence of an adequate system of follow-up inspections. Finally, it is always dismaying to note the non-enforcement of regulations made by our Provincial Cabinet. Indeed, I commented on this phenomenon in a submission to the Legislature's Select Committee on Regulations in December, 1981, and found that my concerns were shared by members of that Committee.

As a result of the above findings, it is my opinion that the complainants have suffered an injustice and I recommend that they be compensated for the damage they have suffered to their respective water systems.

Further to this Report and numerous further interventions, the two departments agreed to pay 75% of the out-of-pocket expenses incurred by the three complainants.

Upon receipt of their reimbursement cheques, the complainants indicated their satisfaction with the result obtained.

As a footnote, the aquaculture operation had again reopened with extensive public financing and, at the conclusion of our review, was once more out of business. The complainants were advised to get in touch with the Office if a future aquaculture operation were to create further environmental damage to their properties.

engager pour prouver la responsabilité à l'égard des dommages restreints subis, il faudrait envisager l'impossibilité quasi-totale d'obtenir un dédommagement auprès de la partie contrevenante «officielle» en cas de succès.

RECOMMANDATION

La réalisation de projets-pilotes à risque élevé par les ministères du gouvernement du Nouveau-Brunswick constitue une partie acceptable et louable de leur mandat. Néanmoins, lorsque des projets réalisés à titre expérimental s'avèrent nuisibles à des tiers innocents, les ministères en cause devraient, à notre avis, être disposés à les dédommager et à reconnaître ces effets nuisibles comme découlant nécessairement de toute expérimentation. Lorsque des projets expérimentaux sont réalisés sans conditions préalables adéquates et sans modalités d'inspection adéquates, il est plus facile d'arriver à une telle conclusion et lorsqu'un préjudice est causé par suite de la non-application de règlements qui, selon toute probabilité, auraient empêché qu'il ne se produise, il semble normal que des dommages-intérêts soient payés. L'examen des dossiers des ministères de l'Environnement et des Pêches a révélé l'absence de conditions préalables au financement du projet-pilote et de modalités adéquates en matière de suivi. Enfin, il est toujours navrant de constater la non-application des règlements adoptés par notre Cabinet provincial. J'ai d'ailleurs soulevé ce problème dans un mémoire présenté au Comité spécial de l'Assemblée législative sur les règlements en décembre 1981 et découvert que les membres de ce comité partageaient mes préoccupations à cet égard.

Compte tenu des conclusions tirées ci-dessus, je suis d'avis que les plaignants ont été victimes d'une injustice et je recommande qu'ils soient dédommagés pour le tort causé à leurs systèmes respectifs d'approvisionnement en eau.

À la suite de ce rapport et de nombreuses autres interventions, les deux ministères ont accepté de rembourser 75 % des frais occasionnés aux trois plaignants.

Après avoir été remboursés, les plaignants se sont dits satisfaits du résultat obtenu.

Un dernier mot : la compagnie aquicole a rouvert ses portes grâce à un important financement public et, à la fin de notre enquête, a de nouveau fermé. Les plaignants ont été avisés de communiquer avec notre Bureau si une future exploitation aquicole devait causer d'autres dommages environnementaux à leurs propriétés.

DEPARTMENT OF HEALTH AND COMMUNITY SERVICES

Carried from 1988	28
Complaints received	197

Declined (no jurisdiction) - No assistance possible	16
Declined (discretionary) - No assistance possible	4
Discontinued (Ombudsman) - No assistance possible	92
Discontinued (Ombudsman) - Assistance rendered	68
Unsupported - No assistance possible	1
Partially justified - Assistance rendered	3
Justified - Assistance rendered	1
Justified - Rectified	4
Under investigation	36

88-160-6

A patient at Centracare Incorporated complained respecting his detention at the Restigouche Hospital Centre under a Lieutenant-Governor's Warrant.

The complainant had been placed under a Lieutenant-Governor's Warrant in 1981 following a finding by a Provincial Court judge that he was not guilty by reason of insanity of unlawfully setting fire to a cabin (contrary to section 391(1) (a) of the Criminal Code of Canada). Pursuant to this judicial order, the complainant remained at Centracare until July 1986 when he was ordered to be transferred to the Restigouche Hospital Centre.

Under the terms of a "loosened" Lieutenant-Governor's Warrant, the complainant was given a final discharge from the Restigouche Hospital Centre on August 3, 1988. This discharge was apparently given on the condition that the complainant was immediately to return to his home in Saint John. Unfortunately, no clear arrangements were made with respect to the complainant's follow-up by mental health authorities in the Saint John area nor his further assessment under the terms of the Lieutenant-Governor's Warrant. This oversight took on a perplexing character when the complainant was admitted to Centracare as an involuntary patient.

On review by and with the respective Directors of Social Work at Centracare and the Restigouche Hospital Centre and through the excellent work of the Chairman of the New Brunswick Lieutenant-Governor's Board of Review, the status of the complainant's Lieutenant-Governor's Warrant was reviewed in a thorough and coordinated manner. Following the completion of this work, the New Brunswick Board of Review recommended that the

MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES COMMUNAUTAIRES

Reporté de 1988 -	28
Reçu en 1989 -	197

Refusé (sans juridiction) - Aucune aide possible	16
Refusé (discrétionnaire) - Aucune aide possible	4
Discontinué (ombudsman) - Aucune aide possible	92
Discontinué (ombudsman) - Aide accordée	68
Non fondé - Aucune aide possible	1
Partiellement fondé - Aide accordée	3
Fondé - Aide accordée	1
Fondé - Redressé	4
À l'étude	36

88-160-6

Un patient de la Centracare Incorporated s'est plaint de ce qu'il ait été détenu au Centre hospitalier Restigouche en vertu d'un mandat du lieutenant-gouverneur.

Le plaignant avait été détenu par mandat du lieutenant-gouverneur en 1981 après qu'un juge provincial eut conclu qu'il n'était pas coupable, pour cause d'aliénation mentale, d'avoir mis le feu à une cabine (infraction au sous-alinéa 391(1) a) du Code criminel du Canada). Conformément à cet ordre judiciaire, le plaignant est demeuré chez la Centracare jusqu'en juillet 1986, après quoi il a été transféré au Centre hospitalier Restigouche.

En vertu des dispositions prévues par un mandat «relaxé» du lieutenant-gouverneur, le plaignant a obtenu son congé définitif du Centre hospitalier Restigouche le 3 août 1988. Ce congé a apparemment été accordé à la condition que le plaignant retourne immédiatement chez lui, à Saint-Jean. Malheureusement, aucune disposition précise n'a été prise pour son suivi par les autorités de la santé mentale de la région de Saint-Jean, ni pour son évaluation complémentaire en vertu du mandat du lieutenant-gouverneur. Ces lacunes se sont avérées embarrassantes lorsque le plaignant a été admis chez la Centracare comme patient involontaire.

Après enquête par et avec les directeurs respectifs du travail social de la Centracare et du Centre hospitalier Restigouche et grâce à l'excellent travail du président de la Commission de recours établie par le lieutenant-gouverneur du Nouveau-Brunswick, la validité du mandat du lieutenant-gouverneur délivré à l'égard du plaignant a été examinée de façon approfondie et coordonnée. Ceci fait, la Commission de recours a recommandé que le mandat soit levé de façon absolue, sans autres conditions.

complainant's Warrant be discharged absolutely without further conditions. The Lieutenant-Governor of New Brunswick subsequently implemented this recommendation by order dated August 2, 1989.

87-160-9

A long-term anglophone resident at the Restigouche Hospital Centre approached our Office in June, 1987 regarding his request for a transfer to Centracare in Saint John.

The complainant pointed out that he was born in the southwestern part of our Province, had graduated from high school there and maintained a minimal contact with family members in that area. Moreover, officials at the Restigouche Hospital Centre recognized that, while the facility offers a fully bilingual service, the majority of its staff and residents are francophones (including a substantial number of unilingual francophones).

In a different vein, Restigouche Hospital Centre officials viewed the continued residence of this double-homicide at its Centre as a vestige of the abandoned notion that it serve as the maximum security psychiatric facility of the Province.

Following a protracted review, including critically important communications between our Office and members of the complainant's family, senior Centracare officials visited the Campbellton facility in May, 1989 and agreed to accept the transfer to their hospital. This decision was subsequently confirmed by the Board of Review established under the Criminal Code of Canada.

The complainant indicated his satisfaction with this decision.

84-160-22

A gentleman complained on March 28, 1984 with respect to the refusal by Medicare New Brunswick to reimburse him for a plastic surgical operation which was an important component of an obesity control program supervised by a family medical practitioner.

According to the complainant, the successful treatment of his obesity problem left him with an unsightly and deformed stomach epidermis which could only be corrected through plastic surgery. This surgical procedure was completed by a plastic and reconstructive surgeon at a cost of $2,222. Medicare New Brunswick subsequently refused to pay this bill. Moreover, the departmental refusal was upheld by the Insured Services Appeal Committee established under the Medical Services Payment Act.

Le lieutenant-gouverneur a par la suite mis cette recommandation à exécution par décret daté du 2 août 1989.

87-160-9

Un patient anglophone, à long terme du Centre hospitalier Restigouche, a communiqué avec notre Bureau en juin 1987 par rapport à sa demande de transfert à la Centracare, à Saint-Jean.

Le plaignant a fait valoir qu'il est né dans la partie sud-ouest de la province, qu'il y a fait ses études secondaires et maintenu des contacts minimes avec les membres de sa famille établis dans cette région. De plus, les représentants du Centre hospitalier Restigouche ont reconnu que, même si le centre offre des services entièrement bilingues, la majorité des membres du personnel et des patients sont francophones (y compris un nombre considérable de francophones unilingues).

Dans un autre ordre d'idée, les représentants du centre ont considéré que le fait de garder cet auteur de deux homicides chez eux ne faisait que perpétuer la notion périmée que le centre constitue l'établissement psychiatrique à sécurité maximale de la province.

Après examen prolongé, y compris des communications extrêmement importantes entre notre Bureau et les membres de la famille du plaignant, les dirigeants de la Centracare ont visité l'établissement de Campbellton en mai 1989 et convenu d'approuver le transfert du patient dans leur hôpital. Cette décision a par la suite été confirmée par la Commission de recours créée en vertu du Code criminel du Canada.

Le plaignant s'est dit satisfait de cette décision.

84-160-22

Un homme s'est plaint le 28 mars 1984 du refus de l'Assurance-maladie du Nouveau-Brunswick de lui rembourser les frais d'une intervention de chirurgie plastique qui constituait un élément important d'un programme de contrôle d'obésité surveillé par un médecin de famille.

Selon le plaignant, une fois que son problème d'obésité eut été traité avec succès, il est resté avec un excédent épidermique ventral déformé et laid que seule la chirurgie plastique pouvait corriger. Cette intervention chirurgicale a été réalisée par un chirurgien-esthéticien et a coûté 2 222 dollars, somme que l'Assurance-maladie du Nouveau-Brunswick a refusé de payer. De plus, son refus a été maintenu par le Comité d'appel des services assurés, créé en vertu de la Loi sur le paiement des services médicaux.

As a result of a protracted investigation - including consultation with a number of medical specialists and the Ontario Ombudsman's Office - the Office informally recommended that the Insured Services Appeal Committee confer a fresh right of appeal on the complainant and allow him to appear personally before the Committee (this Committee normally deals with cases on an anonymous basis and does not permit a right to be heard). The bases for this recommendation included: a) the completion of the surgery on the recommendation of his family practitioner and a plastic and reconstructive surgeon; b) the surgical correction of the gross physical abnormality presented by the large amounts of overhanging skin as well as a complete sexual dysfunction that had resulted from the overlapping stomach epidermis; and c) the acceptance of similar claims under provincial Medicare programs where there is a significant symptomatology; e.g. the removal of congenital capillary hemangioma (port wine stains); and d) the non-applicability of concerns regarding the "precedent-setting" nature of the claim.

The Department and the Chairman of the Insured Services Appeal Committee jointly agreed that such action should be taken and, following a hearing on April 19, 1988, the claim was accepted and the complainant reimbursed approximately 70% of his medical expenses. Moreover, he was referred to his private medical insurance plan for reimbursement of the balance of his account.

88-160-20

A woman approached our Office during its April, 1988 Sussex Hearings with respect to her efforts to obtain a corrected birth registration.

The complainant's father had, without judicial order, changed his name on two occasions prior to his marriage in 1950. His second assumed name appeared on his marriage registration and, subsequently, on the birth registration of the complainant. The complainant's family circumstances were not happy, she was raised by foster parents, and had no further contact with her father until the date of his disappearance and presumed decease.

The complainant's efforts to resolve the dilemma of her identity comprised three phases. First, through resort to the provisions of the Federal Privacy Act and the excellent cooperation of the District Manager of the Department of Veteran's Affairs, she was able to ascertain her father's correct birth name and the chronology of his name changes. Second, through the recent amendments to the Change of Name Act, she was able to administratively change

Après une enquête prolongée, y compris la consultation de nombreux spécialistes médicaux et du Bureau de l'ombudsman de l'Ontario, le Bureau a recommandé officieusement que le Comité d'appel des services assurés confère un nouveau droit d'appel au plaignant et lui permette de comparaître en personne devant le comité (ce qui est contraire à la politique normale selon laquelle le comité traite les cas de façon anonyme sans aucune audience). Cette recommandation était fondée sur les points suivants : a) l'intervention a été réalisée sur recommandation du médecin de famille du plaignant et d'un chirurgien spécialiste de la restauration esthétique; b) une intervention chirurgicale était nécessaire pour réparer la grossière anomalie physique due à la grande quantité de peau excédentaire et pour remédier à la dysfonction sexuelle complète reliée à l'excédent épidermique ventral; c) des réclamations semblables sont acceptées en vertu des régimes d'assurance-maladie provinciaux lorsqu'il y a symptomatologie significative, c'est-à-dire dans le cas de l'enlèvement d'hémangiomes capillaires congénitaux (taches de vin); et d) les préoccupations concernant le fait que la réclamation constitue un précédent étaient sans fondement.

Le ministère et le président du Comité d'appel des services assurés ont convenu que cette mesure devrait être prise et, après une audience tenue le 19 avril 1988, la réclamation a été acceptée et le plaignant s'est vu rembourser environ 70 % des frais médicaux. De plus, il a été renvoyé à son régime d'assurance-maladie privé pour le remboursement du solde.

88-160-20

Une femme a demandé l'aide de notre Bureau, lors des audiences tenues en avril à Sussex, afin de faire corriger son acte de naissance.

Le père de la plaignante avait, sans ordre judiciaire, changé de nom à deux reprises avant son mariage en 1950. Son deuxième nom apparaissait sur son certificat de mariage et, par la suite, sur l'acte de naissance de la plaignante. La plaignante n'a pas connu une situation familiale heureuse, ayant été élevée dans un foyer d'accueil et n'ayant pas eu de contacts avec son père depuis que celui-ci eut été porté disparu et présumé mort.

La plaignante est parvenue à résoudre le dilemme de son identité en trois étapes. Tout d'abord, en invoquant les dispositions pertinentes de la Loi fédérale sur la protection de la vie privée et grâce à l'excellente coopération du directeur régional du ministère des Affaires des anciens combattants, elle a pu confirmer le nom de naissance correct de son père et établir la chronologie de ses changements de nom. Deuxièmement, grâce aux récentes modifications apportées à la Loi sur le changement de

her birth surname to the original one held by her father. Finally, through the assistance of other Canadian Ombudsman offices, the acquisition of affidavit evidence and the excellent cooperation of the Office of the Registrar General, the complainant's birth registration was amended in December, 1989 to reflect her father's correct birth name.

The complainant expressed her satisfaction with this result.

85-160-76; 86-160-138

The 1986 Annual Report of this Office related the case of a retired missionary who had been refused coverage under the Prescription Drug Program for the cost of a pancreatic enzyme medication prescribed for her by a medical specialist for the treatment of pancreatic cancer. The case summary related that, upon the completion of an investigation and informal recommendation by our Office, Prescription Drug Program coverage was extended to the complainant.

In taking this action, the Department also undertook to develop and implement a mechanism which would apply to those instances where a non-insured drug is medically required by a Prescription Drug Program registrant. Accordingly, we were pleased to learn that, by the passage of Regulation 89-51 under the Prescription Drug Payment Act (filed May 16, 1989), the Department established a special authorization procedure - "a mechanism whereby Prescription Drug Program beneficiaries may obtain drug products not offered as benefits under the Prescription Drug Payment Act". The Special Authorization provided that "beneficiaries may, through a physician, request approval for Special Authorization from the Department of Health and Community Services". The regulation and the policy developed under its provisions establish specific criteria by which departmental program and medical staff may fairly and expeditiously address such requests.

In concluding its review of this matter, the Office was particularly grateful for the work undertaken by the Victorian Order of Nurses, the Canadian Cancer Society and the eight other Canadian Provincial Ombudsman offices in effecting such a positive result.

89-160

In 1985, our Office initiated the development of a complaint form for usage by the residents of the Province's two psychiatric hospitals. Prior to 1985, the Office had developed posters for placement in the various units of the two hospitals and it was

nom, elle a pu modifier administrativement son nom de famille à celui donné à l'origine à son père. Enfin, grâce à l'aide d'autres bureaux canadiens de l'ombudsman, l'obtention d'affidavits et l'excellente coopération du Bureau du registraire général, elle a pu faire modifier son acte de naissance en décembre 1989 de manière à refléter le nom de naissance correct de son père.

La plaignante a exprimé sa satisfaction à l'égard du résultat obtenu.

85-160-76; 86-160-138

Dans son rapport annuel de 1986, le Bureau faisait état du cas d'une missionnaire à la retraite qui s'était vue refuser le remboursement, en vertu du Plan de médicaments sur ordonnance pour personnes âgées, du coût d'enzymes pancréatiques qui lui avaient été prescrites par un médecin spécialisé dans le traitement du cancer du pancréas. Après enquête et recommandation officieuse de notre Bureau, la plaignante avait été remboursée en vertu du Plan.

En prenant cette mesure, le ministère a également entrepris l'élaboration et la mise en oeuvre d'un mécanisme applicable aux cas où un médicament non assuré est médicalement requis par une personne inscrite au Plan de médicaments sur ordonnance. Ainsi, nous avons été heureux d'apprendre qu'à la suite de l'adoption du règlement 89-51, en vertu de la Loi sur la gratuité des médicaments sur ordonnance (déposé le 16 mai 1989), le ministère a établi un mécanisme d'autorisation spéciale selon laquelle les bénéficiaires du Plan de médicaments sur ordonnance peuvent obtenir des médicaments non visés par la Loi sur la gratuité des médicaments sur ordonnance. Grâce à ce mécanisme, les bénéficiaires peuvent, par l'intermédiaire d'un médecin, demander une autorisation spéciale auprès du ministère de la Santé et des Services communautaires. Le règlement et la politique qui en est résultée établissent des critères précis selon lesquels le personnel du ministère et le personnel médical peuvent traiter de telles demandes d'une façon équitable et rapide.

En mettant fin à son examen de la question, le Bureau a exprimé sa reconnaissance pour le travail accompli par le Victorian Order of Nurses, la Société canadienne du cancer et les huit autres bureaux provinciaux des ombudsmans.

89-160

En 1985, notre Bureau a entrepris l'élaboration d'une formule de plainte destinée aux résidents des deux hôpitaux psychiatriques de la province. Avant 1985, le Bureau avait préparé des affiches qui étaient placées dans les diverses unités des deux hôpitaux et en était arrivé à la

concluded that a straightforward patient complaint form would further assist in making our service known to hospital residents.

Through the assistance of Mr. Claude Snow - the then-Director of Social Work at the Restigouche Hospital Centre - a bilingual information brochure/ complaint form was developed, including the provision of self-addressed envelopes.

Following the successful incorporation of this medium at the Restigouche Hospital Centre, it was modified and incorporated in the Office's public relations with Centracare Incorporated.

In completing this step, one was particularly grateful for the cooperation extended to the Office by the respective Executive Directors and Directors of Social Work of the two institutions.

DEPARTMENT OF INCOME ASSISTANCE

Carried from 1988	7
Complaints received	171

Declined (no jurisdiction) - No assistance possible	35
Declined (no jurisdiction) - Assistance rendered	15
Declined (discretionary) - No assistance possible	2
Declined (discretionary) - Assistance rendered	3
Discontinued (Ombudsman) - No assistance possible	46
Discontinued (Ombudsman) - Assistance rendered	66
Discontinued (complainant) - No assistance possible	2
Justified - Rectified	1
Under investigation	8

88-240-6

The New Brunswick Electric Power Commission disconnected the electric power supply of a departmental client, notwithstanding an arrangement whereby the Department had undertaken to pay such obligations on her behalf.

On review with the Commission, the immediate concern was rectified and the complainant's electric power restored.

On the other hand, the issue of the departmental delay in paying the complainant's electric power bill was the subject of a more protracted review as it

conclusion que les patients seraient mieux à même de profiter de nos services s'il existait une formule de plainte à leur intention.

Avec l'aide de M. Claude Snow, alors directeur du travail social au Centre hospitalier Restigouche, une formule de plainte/brochure d'information bilingue a été préparée, ainsi que des enveloppes pré-adressées.

Après que ces formules eurent été introduites avec succès au Centre hospitalier Restigouche, elles ont été modifiées et intégrées aux efforts de relations publiques du Bureau auprès de la Centracare Incorporated.

Le Bureau est particulièrement reconnaissant de la coopération des directeurs généraux et des directeurs du travail social des deux établissements.

MINISTÈRE DE L'AIDE AU REVENU

Reporté de 1988 -	7
Reçu en 1989 -	171

Refusé (sans juridiction) - Aucune aide possible	35
Refusé (sans juridiction) - Aide accordée	15
Refusé (discrétionnaire) - Aucune aide possible	2
Refusé (discrétionnaire) - Aide accordée	3
Discontinué (ombudsman) - Aucune aide possible	46
Discontinué (ombudsman) - Aide accordée	66
Discontinué (plaignant) - Aucune aide possible	2
Fondé - Redressé	1
À l'étude	8

88-240-6

La Commission d'énergie électrique du Nouveau-Brunswick a coupé l'alimentation en électricité d'une cliente du ministère, en dépit du fait que le ministère avait pris les mesures voulues pour payer ses frais d'électricité.

Après enquête auprès de la Commission, le problème immédiat a été rectifié et l'alimentation électrique rétablie.

Toutefois, la question du retard mis par le ministère à payer la facture d'électricité de la plaignante a fait l'objet d'un examen prolongé, étant l'un des nombreux aspects du

was but one aspect of a departmental review of its payment arrangements policy.

In consultation with our Office, the final drafting and approval of these guidelines was completed in May, 1989.

89-240-7

A single female parent of two pre-school age children requested the assistance of our Office following the failure of her efforts to ''start a new life'' in a new locale.

The complainant had striven to establish a new home with the father of her younger child. In so doing, she moved out of her public housing accommodation to an apartment in a city several hundred miles from her home. Unfortunately, the complainant concluded that her partner was abusing her older child and decided to return to her hometown. Regrettably, her initial efforts to obtain assistance for moving and new housing were unsuccessful. She stated that she was led to believe that she would not be eligible for moving expenses as she had ceased to be a client of the Department. Moreover, she stated that she was led to believe that she would be 300th on the list of public housing applicants for a unit in her former public housing complex.

On review, these apparent misunderstandings were corrected and the complainant received both moving expenses and the return of her public housing accommodation.

In confirming this result, the Department's Deputy Minister re-affirmed that her ''Department has the welfare of the family at heart and a situation like (the complainant's) always receives our outmost consideration''.

DEPARTMENT OF JUSTICE

Carried from 1988	15
Complaints received	46

Declined (no jurisdiction) - No assistance possible	4
Declined (no jurisdiction) - Assistance rendered	2
Declined (no jurisdiction) - Partially rectified	1
Discontinued (Ombudsman) - No assistance possible	22
Discontinued (Ombudsman) - Assistance rendered	12

réexamen de la ligne de conduite du ministère en matière de modalités de paiement.

La rédaction et l'approbation de la ligne de conduite à observer à cet égard ont été complétées en mai 1989, en consultation avec notre Bureau.

89-240-7

Une mère célibataire de deux enfants d'âge préscolaire a demandé l'aide du Bureau après l'échec de ses efforts en vue de «se refaire une nouvelle vie» dans un nouveau milieu.

La plaignante avait essayé de créer un nouveau foyer avec le père de son plus jeune enfant. Pour ce faire, elle avait quitté son logement public pour emménager dans un appartement situé dans une ville se trouvant à plusieurs centaines de milles de sa ville natale. Malheureusement, la plaignante a constaté que son partenaire maltraitait son aîné et a décidé de revenir dans sa ville natale. Elle n'a pu obtenir de l'aide pour déménager et trouver un nouveau logement. Elle affirme qu'on lui a laissé entendre qu'elle n'était pas admissible à des frais de déménagement parce qu'elle n'était plus cliente du ministère et que, de plus, elle était la 300e sur la liste de demandeurs de logement public dans son ancien complexe d'habitation.

Après enquête, ces malentendus apparents ont été redressés. La plaignante a eu droit à un remboursement des frais de déménagement et a pu retourner dans son logement public.

En confirmant ce résultat, la sous-ministre de l'Aide au revenu a réaffirmé que son «ministère a le bien-être de la famille à coeur et que les situations comme celle de la plaignante reçoivent toujours une haute priorité».

MINISTÈRE DE LA JUSTICE

Reporté de 1988 -	15
Reçu en 1989 -	46

Refusé (sans juridiction) - Aucune aide possible	4
Refusé (sans juridiction) - Aide accordée	2
Refusé (sans juridiction) - Partiellement redressé	1
Discontinué (ombudsman) - Aucune aide possible	22
Discontinué (ombudsman) - Aide accordée	12

Discontinued (complainant) - No assistance possible	1
Justified - No assistance possible	1
Justified - Assistance Rendered	2
Justified - Rectified	6
Under investigation	10

88-180-11; 88-180-4; 89-180-5; 89-180-4; 89-180-4

In its First Report tabled in the Legislative Assembly in 1987, the Standing Committee on the Ombudsman addressed the Office's recommendation "that consideration be given to an appropriate review to determine whether pension relief ought to be given to those municipal (county) employees whose employment was transferred to the Province of New Brunswick under the Program of Equal Opportunity".

The Standing Committee noted that, in response to the Ombudsman's recommendation, the Legislature had amended the Public Service Superannuation Act in 1978 to ensure that minimum pension benefits would accrue to employees of the municipal (county) governments which had been incorporated into the Province of New Brunswick. The Committee was of the opinion that its further initiatives with respect to this recommendation should be limited to discriminatory practices between equivalent groups of former municipal employees. The Committee therefore stood this item with the recommendation that the Office of the Ombudsman limit its further investigation to those cases where those transferring from the same municipal (county), employment status were afforded unequal pension treatment upon their reemployment as provincial public servants.

It was within these legislative guidelines that the Office examined the concerns of five registry office employees who had become employees of the Department of Justice under the Program of Equal Opportunity and who had been refused permission to acquire pension credits with respect to their municipal (county) service.

The complainants pointed out that they had been appointed by the Lieutenant-Governor in Council and had reported to the Provincial Secretary-Treasurer prior to the incorporation of their functions in the Department of Justice in the mid-1960's. They also asserted that, notwithstanding their status as "provincial" employees, they were treated as "county" employees and, among other things, were not permitted to contribute to the Public Service Superannuation Fund.

Discontinué (plaignant) - Aucune aide possible	1
Fondé - Aucune aide possible	1
Fondé - Aide accordée	2
Fondé - Redressé	6
À l'étude	10

88-180-11; 88-180-4; 89-180-5; 89-180-4; 89-180-4

Dans son premier rapport déposé à l'Assemblée législative en 1987, le Comité permanent de l'Ombudsman s'était penché sur la recommandation faite par le Bureau et voulant que l'on examine la possibilité de verser une pension aux employés municipaux (de comtés) dont l'emploi a été tranféré à la province du Nouveau-Brunswick en vertu du Programme d'égalité d'accès à l'emploi.

Le Comité permanent a signalé que, en réponse à la recommandation de l'Ombudsman, l'Assemblée législative avait modifié la Loi sur la pension de retraite dans les services publics en 1978 afin d'assurer que des prestations de retraite minimales soient versées aux employés des administrations municipales (comtés) qui sont incorporées à la province du Nouveau-Brunswick. Le Comité était d'avis que, pour ce qui est de cette recommandation, il devait s'en tenir aux pratiques discriminatoires entre des groupes équivalents d'anciens employés municipaux. Le Comité a par conséquent recommandé que le Bureau de l'Ombudsman limite ses enquêtes aux cas où les employés transférés d'une même administration municipale (comté) ont reçu un traitement inégal sur le plan de la pension une fois réembauchés comme fonctionnaires provinciaux.

C'est dans le cadre de ces lignes directrices que le Bureau a examiné les cas de cinq employés du Bureau d'enregistrement qui ont été mutés au ministère de la Justice en vertu du Programme d'égalité d'accès à l'emploi et à qui on a refusé la permission d'acquérir des crédits de pension à l'égard de leur service municipal (comté).

Les plaignants ont fait valoir qu'ils avaient été nommés par le lieutenant-gouverneur en conseil et qu'ils relevaient du secrétaire-trésorier provincial avant que leurs fonctions ne soient rattachées au ministère de la Justice vers le milieu des années 60. Ils ont également signalé que, mis à part leur statut d'employés «provinciaux», ils étaient considérés comme employés de «comté» et n'avaient pas le droit, entre autres choses, de cotiser au Fonds de pensions de retraite dans les services publics.

Upon reviewing the provisions of the Registry Act, R.S.N.B. 1952, c. 195, it appeared that the registry office officials were provincial employees and that their appointment, terms of employment, and remuneration were established and administered by the Office of the Provincial Secretary-Treasurer. In such a circumstance, it appeared that they had been incorrectly refused permission to contribute to the Public Service Superannuation Fund.

The injustice of these cases was more acute in view of the length of service of some of the incumbents - e.g. since 1944, 1945, 1963, 1959 - and the likelihood that they would retire without being eligible for a full 70% provincial pension.

On further review with both the Board of Management and the Department of Justice, the latter's legal opinion confirmed that of our Office, and the five registry office employees were advised of their eligibility to purchase additional pensionable service.

In addition to confirming the complainant's satisfaction with this result, our Office also commenced discussions with the Board with respect to the pension eligibility of those Registry Office employees who had retired prior to the policy change.

DEPARTMENT OF LABOUR

Carried from 1988	1
Complaints received	19

Declined (no jurisdiction) - No assistance possible	2
Discontinued (Ombudsman) - No assistance possible	6
Discontinued (Ombudsman) - Assistance rendered	10
Discontinued (Ombudsman) - Rectified	1
Under investigation	1

89-190-10

A businessman complained October 10, 1989 with respect to departmental delay in the payment of an account for the construction of furniture.

The complainant stated that he had completed two woodworking projects for an independent tribunal affiliated with the Department. One of these invoices had been submitted to departmental staff and been processed and paid out by them. Unfortunately, the independent tribunal had not forwarded the second invoice. Moreover, upon its arrival at the Department, some additional delays were incurred.

À l'examen des dispositions de la Loi sur l'enregistrement, S.R.N.B. 1952, c.195, il nous a semblé que les officiers du bureau d'enregistrement étaient des employés provinciaux et que leurs nominations, leurs conditions d'emploi, et leurs rémunérations ont été établis et administrés par le Bureau du secrétaire-trésorier provincial. Dans ces circonstances, il semble qu'on leur a incorrectement refusé la permission de cotiser au fond de pension de retraite des services publics.

L'injustice de ces cas était encore plus flagrante compte tenu des nombreuses années de service qu'avaient accumulées certains des plaignants (depuis 1944, 1945, 1963, 1959) et du fait qu'ils allaient probablement prendre leur retraite sans être admissibles à une pleine pension provinciale de 70 %.

Après enquête plus approfondie auprès du Conseil de gestion et du ministère de la Justice, ce dernier a confirmé l'opinion juridique de notre Bureau et les cinq plaignants ont été avisés qu'ils pourraient acheter des crédits supplémentaires pour services validables.

En plus de s'assurer que les plaignants étaient satisfaits de ce résultat, notre Bureau a entamé des discussions avec le Conseil en ce qui concerne l'admissibilité à la pension des employés du Bureau d'enregistrement qui ont pris leur retraite avant la modification de la politique.

MINISTÈRE DU TRAVAIL

Reporté de 1988 -	1
Reçu en 1989 -	19

Refusé (sans juridiction) - Aucune aide possible	2
Discontinué (ombudsman) - Aucune aide possible	6
Discontinué (ombudsman) - Aide accordée	10
Discontinué (ombudsman) - Redressé	1
À l'étude	1

89-190-10

Un homme d'affaires s'est plaint le 10 octobre 1989 du retard mis par le ministère à payer une facture pour la construction de meubles.

Le plaignant a déclaré avoir réalisé deux projets de menuiserie pour un tribunal indépendant affilié au ministère. Une de ses factures avait été présentée au personnel du ministère, puis traitée et acquittée. Malheureusement, le tribunal indépendant a omis de transmettre la deuxième facture. De plus, une fois la facture reçue par le ministère, des retards supplémentaires ont été occasionnés.

On review, the Department's accounting staff took steps to expedite the processing and payment of the complainant's account.

MARITIME PROVINCES HIGHER EDUCATION COMMISSION

Complaints received	1
Discontinued (Ombudsman) - Assistance rendered	1

LEGISLATIVE ASSEMBLY

Complaints received	2
Declined (no jurisdiction) - No assistance possible	2

LIQUOR LICENSING BOARD

Carried from 1988	1
Complaints received	2
Discontinued (Ombudsman) - No assistance possible	1
Justified - Rectified	1
Under investigation	1

89-325-11

A solicitor complained of the Board's refusal to provide him with the identity of the principal of a corporate license applicant.

The complainant explained that the Board had advised him that it provides only the corporate name of a corporate applicant and refers such inquiries to the Corporate and Trust Affairs Branch of the Department of Justice. Apart from this information, the Board was not prepared to disclose information to a member of the public.

The complainant opined that such a policy appeared to be contrary to the public policy underlying the license application procedure, namely, the procurement of full public scrutiny of each application under the provisions of the Liquor Control Act.

Upon review, the Board's Executive Director immediately agreed to refer the matter to its legal counsel. He, in turn, advised the Board that such information should be disclosed to interested

Après examen, le personnel comptable du ministère a pris les mesures voulues pour accélérer le traitement et le paiement de la facture non réglée.

COMMISSION DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR DES PROVINCES MARITIMES

Reçu en 1989 -	1
Discontinué (ombudsman) - Aide accordée	1

ASSEMBLÉE LÉGISLATIVE

Reçu en 1989 -	2
Refusé (sans juridiction) - Aucune aide possible	2

COMMISSION DES LICENCES ET PERMIS D'ALCOOL

Reporté de 1988 -	1
Reçu en 1989 -	2
Discontinué (ombudsman) - Aucune aide possible	1
Fondé - Redressé	1
À l'étude	1

89-325-11

Un avocat s'est plaint du refus de la Commission de lui indiquer l'identité de l'intéressé principal dans une demande de licence corporative.

Le plaignant a expliqué que la Commission lui avait dit qu'elle ne dévoilait que le nom d'affaires d'un demandeur corporatif et qu'elle renvoyait ce genre de requêtes à la Direction des affaires corporatives et fiduciaires du ministère de la Justice. À part ce renseignement, la Commission n'était pas disposée à dévoiler l'information demandée à un membre du public.

Le plaignant a soutenu qu'une telle politique semblait être contraire aux lignes de conduite qui sous-tendent la procédure de demande de licence, à savoir la possibilité pour le grand public d'examiner chaque demande présentée en vertu de la Loi sur la réglementation des alcools.

Après enquête, la directrice générale de la Commission a immédiatement accepté de remettre l'affaire entre les mains de son conseiller juridique. Ce dernier a, à son tour, informé la Commission que ce renseignement devrait être

members of the public upon request. The Board subsequently amended its policy in line with this opinion and advised the complainant accordingly.

In the context of such excellent cooperation, our Office concluded its review of the matter.

MOTOR CARRIER BOARD

Complaints received	1
Discontinued (Ombudsman) - No assistance possible	1

DEPARTMENT OF MUNICIPAL AFFAIRS

Carried from 1988	30
Complaints received	30
Declined (no jurisdiction) - Assistance rendered	3
Declined (discretionary) - Assistance rendered	1
Discontinued (Ombudsman) - No assistance possible	17
Discontinued (Ombudsman) - Assistance rendered	19
Partially justified - Assistance rendered	1
Justified - Rectified	6
Justified - Recommendation	3
Under investigation	10

88-200-12

A solicitor complained of the levy of sewerage charges on one of two lots purchased by his client.

The lawyer asserted that his client had never received notification of the levy. Moreover, he pointed out that, since the vacant lot had a drainage brook running through it, it was incorrect and unfair to treat it as a serviceable building lot.

On review, the Department's Deputy Minister agreed with the complainant's position and cancelled all past and future sewerage fees on the lot.

88-200-8

A resident of Campobello Island requested the assistance of our Office with respect to the disposal of waste by a neighbouring aquaculture undertaking.

dévoilé aux membres intéressés du grand public sur demande. La Commission a par la suite modifié sa politique conformément à cette opinion et avisé le plaignant en conséquence.

Compte tenu de cette excellente coopération, le Bureau a mis fin à son examen de la question.

COMMISSION DES TRANSPORTS ROUTIERS

Reçu en 1989 -	1
Discontinué (ombudsman) - Aucune aide possible	1

MINISTÈRE DES AFFAIRES MUNICIPALES

Reporté de 1988 -	30
Reçu en 1989 -	30
Refusé (sans juridiction) - Aide accordée	3
Refusé (discrétionnaire) - Aide accordée	1
Discontinué (ombudsman) - Aucune aide possible	17
Discontinué (ombudsman) - Aide accordée	19
Partiellement fondé - Aide accordée	1
Fondé - Redressé	6
Fondé - Recommandation	3
À l'étude	10

88-200-12

Un avocat s'est plaint de la perception de droits d'égoûts sur l'un des deux lots achetés par son client.

L'avocat a soutenu que son client n'avait reçu aucun avis l'informant que de tels droits seraient perçus, d'autant plus qu'il était incorrect et injuste de traiter le lot comme terrain viabilisable à bâtir puisqu'il était traversé par un ruisseau d'écoulement.

Après enquête, le sous-ministre a donné raison au plaignant et annulé tous les droits passés et futurs sur le lot.

88-200-8

Une résidente de l'Île Campobello a demandé l'aide du Bureau en ce qui concerne l'élimination des déchets d'une entreprise d'aquaculture avoisinante.

According to the complainant, her neighbour burned waste material in a public beach area leased from the Department of Natural Resources and Energy. The complainant alleged that the burning of tires, cardboard cartons, wire coil, styrofoam, and assorted paraphernalia created foul smelling emissions. Further, she advised that there is a public dump on the island and queried why departmental officials had not required the disposal of waste materials at this designated site.

On preliminary review, the Department advised that its review had led it to conclude that the complaint was not "a particularly serious matter environmentally". At the same time, it indicated that officials of the Department of Transportation had refused the aquaculture operator permission to dispose of certain aquaculture related products at its public dump. Moreover, it appeared to agree that the issues raised by the complainant might well be a harbinger of a potentially negative side effect of the aquaculture industry in New Brunswick.

In the result, the Department advised the Department of Natural Resources and Energy that it was withdrawing its approval for the aquaculture activity and that subsequent burning at the site would not be permitted.

The complainant expressed her satisfaction with this result.

86-200-16

An elderly woman complained in April, 1986 with respect to difficulties arising from a Sheriff's tax sale conducted in the County of Saint John on October 3, 1960.

On review, it was determined that the Sheriff for the County of Saint John purported to sell land in order to settle the County tax arrears of a tax debtor. Unfortunately, the tax deed and subsequent correcting deeds described properties owned by another individual with an almost identical name. The complainant was one of the heirs of this gentleman and sought our Office's assistance in rectifying the errors in the tax sale.

Our Office reminded the Department of the fair practice it has established wherein the Department of Municipal Affairs, acting through the Department of Justice, underwrites the cost of correcting erroneous deeds issued by public officials prior to the centralization of New Brunswick governmental services in 1967.

The Department readily agreed to such a course of action and, following the completion of negotiations

D'après la plaignante, son voisin brûlait des déchets sur une plage publique qu'il louait du ministère des Ressources naturelles et de l'Énergie. Toujours selon la plaignante, la combustion de pneus, de boîtes de carton, de rouleaux de fils, de polystyrène expansé et de déchets divers crée des émissions qui sentent mauvais. De plus, elle a signalé qu'il existe un dépotoir public sur l'île et se demande pourquoi les représentants du ministère n'avaient pas exigé que les déchets y soient transportés.

Après enquête préliminaire, le ministère a conclu qu'il ne s'agissait pas d'un «problème particulièrement grave pour l'environnement». Il a également indiqué que les représentants du ministère des Transports avaient interdit à l'entrepreneur d'apporter certains produits reliés à son exploitation aquicole au dépotoir public. De plus, il semblait être d'avis que les questions soulevées par la plaignante pouvaient fort bien être motivées par une opposition aux effets secondaires potentiellement nuisibles de l'industrie aquicole au Nouveau-Brunswick.

En fin de compte, le ministère a conseillé au ministère des Ressources naturelles et de l'Énergie de retirer son approbation des activités d'aquaculture et d'interdire toute incinération subséquente sur le lieu en question.

La plaignante s'est dite satisfaite des résultats.

86-200-16

Une femme âgée s'est plainte en avril 1986 des difficultés occasionnées par une vente pour non-paiement d'impôts tenue par le Shérif du comté de Saint-Jean le 3 octobre 1960.

Après enquête, il a été établi que le Shérif du comté de Saint-Jean avait prétendu vendre un terrain afin de régler les arriérés d'impôts fonciers d'un débiteur fiscal. Malheureusement, le certificat d'imposition et les certificats de rectification subséquents décrivaient des terrains appartenant à une autre personne ayant un nom presque identique. La plaignante était l'une des héritières de cette personne et désirait que le Bureau l'aide à corriger les erreurs découlant de la vente.

Notre Bureau a rappelé au ministère des Affaires municipales qu'il avait pour pratique d'assumer, par l'intermédiaire du ministère de la Justice, les frais reliés à la correction de certificats erronés délivrés par des fonctionnaires avant la centralisation des services gouvernementaux en 1967.

Le ministère a reconnu le bien-fondé de cette pratique et, après achèvement des négociations entre l'avocat de la

between the complainant's solicitor and that of the tax sale purchaser, the complainant's good title was confirmed in January, 1989.

Following the receipt of confirmation - and thanks - for the successful resolution of this matter, our Office concluded its review.

88-200-6

The elderly owners of an apartment building complained on June 20, 1988 regarding the Department's refusal to award a partial property tax credit for the 1984, 1985 and 1986 taxation years.

In 1984, the Residential Property Tax Relief Act was amended to enable the owner-occupier of a four-unit apartment building to obtain a partial residential property tax credit. The complainants were unaware of this legislative change until 1988. Upon making application, they were awarded the credit for the 1987 and 1988 taxation years. However, the Department believed it should not grant a credit for the earlier period because of the statutory time limits contained within the Residential Property Tax Relief Act.

On review, it was determined that certain special circumstances might provide the Department with an opportunity to grant a credit in this instance. These included: a) the opportunities for members of the Department's regional assessment staff to verify the complainants' tax credit eligibility during its 1984 "work program". This program required that each property be visually checked and that a determination be made as to how much of a building segment value was eligible for a tax credit. In the complainants' case, a careful visual check would have revealed that their name plate is attached to the front of the home, clearly indicating that they were residents as well as owners of the apartment property; b) a certain prejudice to persons of the complainants' status in that regular re-assessments conducted by normal home inspections were delayed during the "work program" - including the very important assessment function of identifying and communicating tax credit eligibility to homeowners, and c) the male complainant's age (82 years) and his birth and life-long residence at the property.

On further review, the Department awarded a tax credit for the 1984, 1985 and 1986 taxation years.

88-200-9

The Executive Director of the Department's Assessment Branch referred the apparent owner of

plaignante et celui de l'acheteur, a confirmé le titre de propriété de la plaignante en janvier 1989.

Après avoir reçu la confirmation du règlement de cette question - et les remerciements de la plaignante - le Bureau a mis fin à son examen.

88-200-6

Les propriétaires âgés d'un immeuble d'habitation se sont plaints le 20 juin 1988 de ce que le ministère ait refusé de leur accorder un crédit partiel d'impôt foncier pour les années d'imposition 1984, 1985 et 1986.

En 1984, la Loi sur le dégrèvement d'impôt applicable aux résidences a été modifiée afin de permettre aux propriétaires-occupants d'un immeuble de quatre appartements d'obtenir un crédit partiel d'impôt foncier sur les résidences. Les plaignants n'ont eu connaissance de cette modification qu'en 1988. Après avoir présenté une demande de crédit, ils ont reçu un crédit pour les années d'imposition 1987 et 1988, mais pas pour les années antérieures parce que le ministère a jugé qu'ils n'avaient pas respecté les délais prescrits par la Loi.

Après examen, il a été décidé que certaines circonstances spéciales permettaient au ministère d'accorder un crédit pour les années en question. En particulier : a) la possibilité pour le personnel d'évaluation du bureau régional du ministère de vérifier l'admissibilité des plaignants au crédit d'impôt au cours de son «programme de travail» de 1984. En vertu de ce programme, chaque immeuble devait être vérifié visuellement pour détermination de la valeur portant à crédit. Dans le cas des plaignants, une vérification visuelle aurait révélé que les plaques d'identité étaient fixées sur le devant de l'immeuble, indiquant clairement qu'ils étaient résidents et propriétaires de l'immeuble; b) un certain préjudice a été commis à l'égard des personnes se trouvant dans la situation des plaignants du fait que les réévaluations régulières effectuées par les inspecteurs de résidences ont été retardées durant le «programme de travail» - y compris la très importante fonction de détermination et de communication de l'admissibilité au crédit; et c) l'âge du plaignant de sexe masculin (82 ans) et le fait qu'il soit né et ait habité toute sa vie dans l'immeuble.

Après plus ample examen, le ministère a accordé un crédit d'impôt pour les années d'imposition 1984, 1985 et 1986.

88-200-9

Le directeur général de la Direction de l'évaluation du ministère a orienté le propriétaire apparent d'un terrain

real property in Queen's County to our Office with respect to his request for a refund of real property taxes paid on the property.

The complainant's parents had acquired the five-acre property in 1923. This couple deeded the property to the complainant's brother in 1951 and, following the latter's decease (intestate) in 1984, the complainant assumed responsibility for the payment of property taxes.

Sometime after 1984, the complainant discovered that the family property had been sold by a predecessor of the Department - the Municipality of the County of Queen's - by an erroneous tax deed. On the basis of our Office's preliminary work, it appeared that the complainant was in the same position as other citizens whose concerns had been reviewed by our Office on at least four occasions in the recent past. In each of these cases, the Department had agreed to underwrite the cost of correcting erroneous deeds issued by public officials prior to 1967. Although it was agreed that the complainant's case might well be an appropriate one for such corrective action, the complainant indicated he would be quite satisfied to receive a return of the property taxes paid by him ($243.16).

In the result, our Office informally recommended that a somewhat higher sum be reimbursed to the complainant in his name (and that of his deceased brother's daughter) and a cheque of $400 was subsequently paid to them.

MUNICIPALITIES

Carried from 1988	20
Complaints received	112

Declined (no jurisdiction) - No assistance possible	27
Declined (discretionary) - No assistance possible	5
Discontinued (Ombudsman) - No assistance possible	54
Discontinued (Ombudsman) - Assistance rendered	21
Discontinued (complainant) - Assistance rendered	1
Justified - Rectified	1
Under investigation	23

89-400-4

A trail bike owner complained of the decision by a municipal police force to charge him with the offense of operating an uninsured motor vehicle.

situé dans le comté de Queen's vers notre Bureau par rapport à sa demande de remboursement d'impôts fonciers payés sur le terrain.

Les parents du plaignant avaient acheté le terrain de cinq acres en 1923, puis cédé le terrain au frère du plaignant en 1951. Après le décès de ce dernier (sans testament) en 1984, le plaignant a assumé la responsabilité du paiement des impôts fonciers.

Quelque temps après 1984, le plaignant a découvert que le terrain familial avait été vendu par un prédécesseur du ministère - la Municipalité du comté de Queens - au moyen d'un certificat d'imposition erroné. À la lumière de nos recherches préliminaires, il est apparu que le plaignant était dans la même situation que quatre autres citoyens dont les cas avaient été étudiés par notre Bureau récemment. Dans chaque cas, le ministère avait accepté d'assumer les frais reliés à la correction des certificats erronés délivrés par ses fonctionnaires avant 1967. Bien qu'il ait été convenu que le cas du plaignant se prêterait bien à de telles mesures correctives, le plaignant a indiqué qu'il se contenterait de recevoir un remboursement des impôts fonciers qu'il a payés (243,16 $).

En fin de compte, notre Bureau a recommandé de façon officieuse qu'une somme légèrement plus élevée soit remboursée au plaignant en son nom propre (et au nom de la fille de son frère décédé). Un chèque de 400 dollars leur a par la suite été remis.

MUNICIPALITÉS

Reporté de 1988 -	20
Reçu en 1989 -	112

Refusé (sans juridiction) - Aucune aide possible	27
Refusé (discrétionnaire) - Aucune aide possible	5
Discontinué (ombudsman) - Aucune aide possible	54
Discontinué (ombudsman) - Aide accordée	21
Discontinué (plaignant) - Aide accordée	1
Fondé - Redressé	1
À l'étude	23

89-400-4

Un propriétaire de moto-cross s'est plaint de la décision d'un corps de police municipal de porter une accusation à son égard pour avoir conduit un véhicule à moteur non assuré.

The municipality had correctly charged the complainant with driving a non-registrable motor vehicle on a public highway and the complainant subsequently paid a voluntary penalty of $25 for this offense. He also paid a voluntary penalty of $250 with respect to the operation of an uninsured motor vehicle and subsequently received notification that his driving privileges had been indefinitely suspended. Shortly afterwards, the complainant discovered that there was no legal requirement that a non-registrable vehicle be insured. Moreover, the Registrar's Office agreed with this advice and suggested that the complainant request the municipal police force to withdraw the original charge. The municipal police force refused to take such a step.

On review, the Police Chief wrote a letter to the Registrar of Motor Vehicles, acknowledging the mistake and requesting that the $250 fine be returned to the complainant. Upon receipt of the letter, the Registrar immediately reinstated the complainant's driving privileges. Finally, after our Office's final intervention, the Comptroller's Office effected a prompt repayment of the incorrectly paid fine.

The Office subsequently concluded its review of the matter.

DEPARTMENT OF NATURAL RESOURCES AND ENERGY

Carried from 1988	6
Complaints received	30

Declined (no jurisdiction) - No assistance possible	3
Declined (no jurisdiction) - Assistance rendered	1
Discontinued (Ombudsman) - No assistance possible	16
Discontinued (Ombudsman) - Assistance rendered	9
Under investigation	7

89-210-1

A gentleman complained in January, 1989 with respect to the manner of his dismissal as a "roving scaler" with the Department.

The complainant had been employed for 48 years as a scaler in the forestry industry. Upon concluding his career as Chief Scaler with a large private forest company in July, 1988, he applied for and was awarded the casual position of "roving scaler" with the Department.

La municipalité avait, et avec raison, accusé le plaignant d'avoir conduit un véhicule à moteur non immatriculable sur une voie publique et le plaignant avait par la suite payé une amende volontaire de 25 $ pour ce délit. Il a également payé une amende volontaire de 250 $ pour avoir conduit un véhicule à moteur non assuré, après quoi il a reçu un avis l'informant que ses privilèges de conduite étaient suspendus pour une période indéfinie. Peu après, le plaignant a découvert qu'aucun règlement ne stipulait qu'un véhicule non immatriculable devait être assuré. De plus, le Bureau du registraire a confirmé ce fait et lui a proposé de demander au corps de police municipal de retirer l'accusation initiale. Le corps de police s'y est refusé.

Après enquête, le chef de police a écrit une lettre au Registraire des véhicules à moteur dans laquelle il reconnaissait qu'une erreur avait été commise et demandait que l'amende de 250 $ soit remboursée au plaignant. Après réception de la lettre, le registraire a immédiatement restauré les privilèges de conduite du plaignant. Enfin, après une dernière intervention de notre Bureau, le Bureau du contrôleur a remboursé sans délais l'amende injustement payée.

Le Bureau a par la suite mis fin à son examen de la question.

MINISTÈRE DES RESSOURCES NATURELLES ET DE L'ÉNERGIE

Reporté de 1988 -	6
Reçu en 1989 -	30

Refusé (sans juridiction) - Aucune aide possible	3
Refusé (sans juridiction) - Aide accordée	1
Discontinué (ombudsman) - Aucune aide possible	16
Discontinué (ombudsman) - Aide accordée	9
À l'étude	7

89-210-1

Un homme s'est plaint en janvier 1989 de la façon dont il a été congédié comme «mesureur itinérant» par le ministère.

Le plaignant avait travaillé pendant 48 années comme mesureur dans l'industrie forestière. Après avoir terminé sa carrière comme mesureur en chef pour une importante compagnie forestière privée en juillet 1988, il avait postulé et obtenu le poste occasionnel de «mesureur itinérant» auprès du ministère.

A comedy of errors ensued. Shortly after initiating the retirement procedure with his employer, he was advised by a departmental official that his application had been rejected without reasons. Shortly afterwards, he was advised that this advice was incorrect and that he should commence employment at his earliest convenience. In the meantime, his former employer had agreed to continue his employment for the month of August, 1988 and it was agreed that he would start employment with the Province in September. He commenced his employment on September 1 for an indefinite period. On November 1, 1988, he was advised that his position would terminate on December 16, 1988. The complainant accepted this. However, two days later he was advised that the layoff was effective immediately; i.e. on November 18, 1988 (including the statutory notice period). Finally, while the complainant was advised initially that his layoff resulted from "a lack of work", the response to his internal written complaint was that the layoff resulted from the Department's effort to "stay within the approved departmental budget spending level".

On review, departmental officials agreed that this exemplary citizen had been incorrectly treated and offered an additional twenty days employment to him.

The Office subsequently concluded its review.

88-210-5

A departmental employee complained in May, 1988 respecting the vehicle assignment procedures followed by the Department.

The complainant was employed as a scientist in one of the Department's regional offices and was required to travel extensively in his work (approximately 20,000 kilometres per year). The provincial travel and removal regulations provided that employees travelling in excess of 30,000 kilometres per year were to be assigned a government vehicle and that a broad discretion existed with respect to those who travelled a lesser distance. These options included the assignment of a government vehicle, the use of the government car pool and reimbursement for a personal use vehicle. The complainant believed that it would be less expensive for the Province to permit a person of his status to use a personal vehicle and be reimbursed with respect to such usage. Moreover, he questioned the allegedly arbitrary manner in which regional managers were permitted to approve the use of a personal vehicle.

Une comédie de méprises s'est alors déroulée. Peu après avoir entamé le processus de retraite auprès de son employeur, le plaignant a été avisé par un représentant du ministère que sa demande avait été rejetée sans motifs. Puis, on lui a dit qu'il y avait eu erreur et qu'il devrait commencer à travailler le plus tôt possible. Entre-temps, son ancien employeur avait accepté de le garder durant le mois d'août 1988, après quoi le plaignant devait commencer son nouvel emploi en septembre pour la province. Il a commencé à travailler le 1er septembre pour une période indéfinie. Le 1er novembre 1988, on lui a signifié que son poste prendrait fin le 16 décembre 1988, ce que le plaignant a accepté. Deux jours plus tard, on lui a dit que la mise à pied entrait en vigueur immédiatement, soit le 18 novembre 1988 (y compris le préavis réglementaire). Enfin, bien qu'on lui ait tout d'abord expliqué que sa mise à pied était due à «un manque de travail», le plaignant s'est fait dire, après qu'il eut formulé une plainte interne par écrit, que sa mise à pied était due au fait que le ministère s'efforçait «de respecter les niveaux de dépenses budgétaires approuvés».

Après enquête, les représentants du ministère ont convenu que ce citoyen exemplaire avait été traité injustement et lui ont offert vingt jours de travail supplémentaires.

Le Bureau a par la suite mis fin à son enquête.

88-210-5

Un employé du ministère s'est plaint en mai 1988 de la procédure d'attribution des véhicules de service.

Le plaignant travaillait comme scientifique dans l'un des bureaux régionaux du ministère et son travail lui occasionnait de nombreux déplacements (environ 20 000 kilomètres par année). Selon les règles provinciales concernant les déplacements et les déménagements, les employés qui parcourent plus de 30 000 kilomètres par année ont droit à un véhicule de service, tandis que ceux qui parcourent des distances plus faibles ont droit à des arrangements divers, notamment l'attribution d'un véhicule de service, l'usage du parc automobile du gouvernement et le remboursement des frais reliés à l'usage d'un véhicule particulier. Le plaignant était d'avis qu'il serait plus économique pour la province de permettre à une personne dans sa situation d'utiliser un véhicule particulier pour ensuite lui rembourser ses frais. De plus, il a questionné la façon apparemment arbitraire selon laquelle les gestionnaires régionaux approuvent l'usage d'un véhicule particulier.

On review, the Department advised that its computer generated calculations indicated that a public saving resulted from the use of government owned pool cars by persons who drove under 30,000 kilometres per year. Moreover, it indicated that the somewhat arbitrary practice of approving the use of personal vehicles for departmental work was being both discouraged and curtailed.

On the basis of this information, the Office concluded its review of the matter.

NEW BRUNSWICK COAL LIMITED

Complaint received 2

- Declined (no jurisdiction) - No assistance possible 1
- Under investigation 1

NEW BRUNSWICK ELECTRIC POWER COMMISSION

Carried from 1988 3
Complaints received 40

- Declined (no jurisdiction) - No assistance possible 3
- Discontinued (Ombudsman) - No assistance possible 14
- Discontinued (Ombudsman) - Assistance rendered 17
- Discontinued (complainant) - No assistance possible 1
- Discontinued (complainant) - Assistance rendered 1
- Justified - Partially rectified 1
- Justified - Rectified 1
- Under investigation 5

NEW BRUNSWICK GEOGRAPHIC INFORMATION CORPORATION

Complaints received 23

- Declined (no jurisdiction) - No assistance possible 5
- Discontinued (Ombudsman) - No assistance possible 7
- Discontinued (Ombudsman) - Assistance rendered 5
- Unsupported - No assistance possible 2
- Under investigation 4

Après enquête, le ministère a expliqué que, selon les calculs produits par ordinateur, l'utilisation des véhicules du parc gouvernemental conduit à des économies publiques dans le cas des personnes qui parcourent moins de 30 000 kilomètres par année. De plus, il a indiqué que la province décourageait et restreignait la pratique plutôt arbitraire d'approuver l'utilisation de véhicules particuliers pour du travail relié aux activités des ministères.

Compte tenu de ces renseignements, le Bureau a mis fin à son examen de la question.

NEW BRUNSWICK COAL LIMITED

Reçu en 1989 - 2

- Refusé (sans juridiction) - Aucune aide possible 1
- À l'étude 1

COMMISSION D'ÉNERGIE ÉLECTRIQUE DU NOUVEAU-BRUNSWICK

Reporté de 1988 - 3
Reçu en 1989 - 40

- Refusé (sans juridiction) - Aucune aide possible 3
- Discontinué (ombudsman) - Aucune aide possible 14
- Discontinué (ombudsman) - Aide accordée 17
- Discontinué (plaignant) - Aucune aide possible 1
- Discontinué (plaignant) - Aide accordée 1
- Fondé - Partiellement redressé 1
- Fondé - Redressé 1
- À l'étude 5

CORPORATION D'INFORMATION GÉOGRAPHIQUE DU NOUVEAU-BRUNSWICK

Reçu en 1989 - 23

- Refusé (sans juridiction) - Aucune aide possible 5
- Discontinué (ombudsman) - Aucune aide possible 7
- Discontinué (ombudsman) - Aide accordée 5
- Non fondé - Aucune aide possible 2
- À l'étude 4

NEW BRUNSWICK HOUSING CORPORATION

Carried from 1988	13
Complaints received	85

Declined (no jurisdiction) - Assistance rendered	1
Declined (discretionary) - No assistance possible	1
Discontinued (Ombudsman) - No assistance possible	30
Discontinued (Ombudsman) - Assistance rendered	46
Partially justified - Assistance rendered	1
Justified - Rectified	2
Under investigation	17

88-360-1

The 1986 Annual Report of this Office recounted in detail the difficulties experienced by a recipient of housing assistance under the Skigin-Elnoog Housing program. The case summary recounted the Corporation's inadequate response to his complaints about the unit's faulty construction and its rather arbitrary decision to seize the property from him for non-payment of mortgage obligations. At the conclusion of the Office's review, the Corporation agreed to offer the complainant and his wife a unit in its Senior Citizen's Housing Complex in the local area.

Regrettably, the offer made by the Corporation's central office was not honored by its regional staff and the complainant approached our Office again in January, 1989 regarding this failure.

On review with the New Brunswick Housing Corporation and through the cooperation and assistance of the Office of the Premier, the Minister of Housing made a commitment to the complainant to award him the next vacant senior citizen unit.

On March 1, our Office was advised that a unit had become available and, on April 3, the complainant telephoned to advise our Office that he had moved into his new appartment, that his wife and he were very pleased with it and to thank us for our efforts on their behalf.

89-360-11; 87-360-45

A woman complained on November 2, 1989 with respect to her receipt of an eviction notice from the Corporation.

SOCIÉTÉ D'HABITATION DU NOUVEAU-BRUNSWICK

Reporté de 1988 -	13
Reçu en 1989 -	85

Refusé (sans juridiction) - Aide accordée	1
Refusé (discrétionnaire) - Aucune aide possible	1
Discontinué (ombudsman) - Aucune aide possible	30
Discontinué (ombudsman) - Aide accordée	46
Partiellement fondé - Aide accordée	1
Fondé - Redressé	2
À l'étude	17

88-360-1

Dans notre rapport annuel de 1986, nous racontions en détail les difficultés éprouvées par un bénéficiaire de l'aide au logement du programme d'habitation Skigin-Elnoog. La Société n'avait pris aucune mesure corrective à la suite des plaintes formulées par rapport aux défauts de construction du logement et avait décidé arbitrairement de saisir la propriété pour non-paiement des obligations hypothécaires. À la fin de notre enquête, la Société avait accepté d'offrir au plaignant et à sa femme un logement dans son complexe d'habitation pour personnes âgées situé dans la région.

Malheureusement, l'offre faite par le bureau central de la Société n'a pas été respectée par le personnel régional et le plaignant a de nouveau communiqué avec nous en janvier 1989.

Après enquête auprès de la Société d'habitation du Nouveau-Brunswick et grâce à la coopération et à l'aide du Cabinet du premier ministre, le ministre de l'Habitation s'est engagé à fournir au plaignant la prochaine unité de logement disponible dans le complexe.

Le 1er mars, notre Bureau était avisé qu'une unité était vacante et, le 3 avril, le plaignant nous informait qu'il avait emménagé dans son nouveau logement, que lui et sa femme en étaient très satisfaits et il nous remerciait de nos efforts.

89-360-11; 87-360-45

Une femme s'est plainte le 2 novembre 1989 à propos de la réception d'un avis d'expulsion de la Société.

The complainant had been a tenant of the Corporation for over 10 years, had kept her premises in good repair, and had been cooperative with the public authority. In September, 1989, the complainant's daughter was visiting with her friend in an adjoining apartment when a serious altercation occurred. This dispute involved visitors to that apartment and the tenants of a third apartment unit in the Corporation's rental complex. Neither the complainant nor her rental premises were directly involved in the incident. Nevertheless, the Corporation issued a notice to vacate to the complainant as well as the two other tenants who were involved in the altercation. This notice was received on October 12, 1989 and confirmed by the Corporation's Regional Approval Committee on October 25, 1989.

On review, it was confirmed that the complainant had not been afforded a right to be heard by either the Regional Director of the Corporation nor the Regional Approval Committee. Moreover, although an "after the fact" report stated that the complainant's daughter had been involved in a series of incidents in the months preceding the eviction, the Corporation had no written evidence of this, nor had its Tenant Relations Officer ever been asked to intervene in the alleged incident. Finally, it was determined that, under the procedures followed by the Office of the New Brunswick Rentalsman, a person of the complainant's status would not normally receive an eviction notice as she would not be held responsible for conduct occurring at a neighbouring rental premises in which she was not directly involved.

On the basis of these findings, it was recommended that the complainant's case be reviewed and that redress be provided to her. In the intervening period, the complainant had found alternate accommodation and expressed a desire to leave the Corporation's premises. In this circumstance, the Corporation agreed to provide her with a full rental subsidy so that she would incur no rental increase as a result of the move. The complainant expressed her complete satisfaction with this result.

Concurrently, the Corporation's Vice President for Operations advised the Office that a review of the Corporation's eviction policy would be its "number one" priority and would commence immediately. Both the Office of the Rentalsman and our Office offered to assist in this process.

89-360-2

An elderly rural couple complained of the Corporation's alleged failure to properly complete renovations to their home.

La plaignante était locataire de la Société depuis plus de dix ans, avait bien entretenu son logement et avait toujours fait preuve de coopération. En septembre 1989, la fille de la plaignante avait rendu visite à une amie habitant dans un appartement voisin lorsqu'une dispute sérieuse a éclaté entre certains des visiteurs de cet appartement et les locataires d'un troisième appartement dans le même complexe de la Société. Ni la plaignante, ni son unité locative n'étaient en cause dans cet incident. Néanmoins, la Société a décidé d'expulser la plaignante, de même que les deux autres locataires en cause. L'avis d'expulsion a été reçu le 12 octobre 1989 et confirmé par le comité d'approbation régional de la Société le 25 octobre 1989.

Après enquête, il a été confirmé que la plaignante s'est vue refuser le droit de se faire entendre par le directeur régional de la Société et par le comité d'approbation régional. De plus, même si un rapport ultérieur a indiqué que la fille de la plaignante avait été en cause dans un certain nombre d'incidents au cours des mois qui ont précédé l'avis d'expulsion, la Société n'en avait aucune preuve écrite et l'agent des relations avec les locataires n'avait pas été convié à intervenir dans ces prétendus incidents. Enfin, il a été établi que, compte tenu des procédures suivies par le Bureau du médiateur des loyers du Nouveau-Brunswick, une personne dans la situation de la plaignante ne pouvait pas normalement recevoir d'avis d'expulsion étant donné qu'elle ne pouvait être tenue responsable de la conduite des personnes dans une unité locative voisine où elle n'était pas directement en cause.

Compte tenu de ces conclusions, il a été recommandé que le cas de la plaignante soit examiné et qu'elle ait droit à réparation. Dans l'intervalle, la plaignante avait trouvé un nouvel appartement et exprimé le désir de quitter celui de la Société. Ceci étant, la Société a accepté de lui verser une pleine subvention de location afin qu'elle n'ait pas à subir d'augmentation de loyer par suite de son déménagement. La plaignante s'est dite entièrement satisfaite de ce résultat.

De plus, le vice-président des opérations de la Société a informé le Bureau qu'une révision de la politique d'expulsion de la Société serait au premier rang des priorités et débuterait immédiatement. Le Bureau du médiateur des loyers et notre Bureau ont offert de participer à cette révision.

89-360-2

Un couple rural âgé s'est plaint de ce que la Société n'ait pas mené à bonne fin les rénovations entamées dans leur maison.

The couple had applied for financial assistance during the late Summer of 1988. Extensive renovations were approved in the early Fall of 1988 and the contractor commenced work in December of the same year. When the complainants contacted our Office in late February, 1989, their most urgent concern was that they had been without hot or cold water for a 2 1/2-month period. They made twelve other complaints, ranging from the alleged failure to build a laundry room contained in the building inspector's plans; faulty siding installation; an increase in the estimated cost of renovations; paint and coverings colors; the quality of work; the delay in the commencement of work, and the cost of replacing the home's stairway.

On review, the Corporation's regional office took steps to ensure that the elderly couple obtained a water supply and that other aspects of the work were completed without excessive delay. The review indicated that, while the Corporation ought to have been more diligent in dealing with this elderly couple, its staff had rather limited control over the quality and pace of work completed by the contractor. Moreover, it was established that, with respect to the missing laundry room, an inspection report prepared by the Department of Labour probably misled the complainants into thinking they would be receiving this item. The laundry room was included on the initial specifications prepared by that Department's inspector and was removed in order to ensure that the house had an essential second fire exit. Although the Corporation insisted that this change was fully explained to the complainants, the elderly couple were not prepared to agree that this was the case.

Upon concluding its review, the Office noted that it was unfortunate that an event which was designed to increase the quality of life and happiness of the complainants had also created an opposite result.

88-360-10

A mortgagee of the Corporation complained with respect to the alleged unauthorized increase in his monthly mortgage payment as well as a 1989 requirement that he pay mortgage arrears for the month of August, 1988.

On review, it was determined that the complainant's monthly mortgage payment of $48.17 per month had been established in a December, 1987 Renewal Confirmation effective for a sixty-month period ending December 1, 1992. Although this appeared to be an inadvertent deviation from the Corporation's normal annual mortgage renewal policy, its senior management readily agreed to abide by the written agreement.

Le couple avait présenté une demande d'aide financière à la fin de l'été 1988. D'importantes rénovations avaient été approuvées au début de l'automne 1988 et l'entrepreneur avait commencé les travaux en décembre de la même année. Lorsque les plaignants ont communiqué avec notre Bureau à la fin de février 1989, leur problème le plus urgent était l'absence d'eau chaude ou froide depuis deux mois et demi. Ils ont formulé douze autres plaintes ayant trait, notamment, à l'omission de construire une salle de lavage soi-disant prévue dans les plans de l'inspecteur en bâtiments, à l'augmentation du coût estimatif des rénovations, à la couleur de la peinture et des revêtements, à la qualité du travail, aux retards d'exécution des travaux et au coût de remplacement de l'escalier de la maison.

Après enquête, le bureau régional de la Société a fait le nécessaire pour que l'approvisionnement en eau soit rétabli et pour que les autres travaux soient complétés dans des délais acceptables. L'enquête a indiqué que la Société aurait dû faire preuve d'une plus grande diligence à l'égard de ce couple âgé, mais que son personnel avait peu de contrôle sur la qualité et la vitesse d'exécution des travaux. De plus, il a été établi qu'en ce qui concerne la salle de lavage, un rapport d'inspection préparé par le ministère du Travail a probablement induit le couple en erreur. La salle de lavage était incluse dans les plans initiaux préparés par l'inspecteur du ministère, puis avait été supprimée afin que la maison ait une deuxième sortie essentielle en cas d'incendie. Même si la Société a soutenu que ce changement avait été bien expliqué aux plaignants, ceux-ci ont refusé de l'admettre.

En mettant fin à son examen, le Bureau a fait remarquer qu'il était malheureux qu'un événement qui aurait dû rendre la vie plus facile et plus agréable pour les plaignants a eu l'effet contraire.

88-360-10

Un créancier hypothécaire de la Société s'est plaint de l'augmentation soi-disant non autorisée de ses mensualités hypothécaires et de la demande de paiement d'arriérés hypothécaires pour le mois d'août 1988.

Après enquête, il est apparu que des paiements hypothécaires de 48,17 dollars par mois avaient été établis dans une confirmation de renouvellement datée du mois de décembre 1987, pour une période de soixante mois se terminant le 1er décembre 1992. Bien que cela ait constitué une dérogation inadvertante à la politique normale de renouvellement annuel des hypothèques de la Société, la haute direction a consenti à respecter l'entente écrite.

Moreover, the Corporation's review of the complainant's mortgage file confirmed his allegation that he had made his August 1, 1988 mortgage payment.

In such positive circumstances, the Office concluded its review of the matter.

NEW BRUNSWICK HUMAN RIGHTS COMMISSION

Complaints received 5

Declined (no jurisdiction) - No assistance possible	1
Under investigation	4

NEW BRUNSWICK LIQUOR CORPORATION

Complaints received 4

Declined (no jurisdiction) - No assistance possible	1
Discontinued (Ombudsman) - No assistance possible	2
Under investigation	1

NEW BRUNSWICK MUSEUM

Carried from 1988	1
Complaints received	1

Justified - Rectified	1
Under investigation	1

86-329-1

A professional historian complained November 20, 1986 regarding the refusal by the New Brunswick Museum to provide him with the following information, namely: a) a breakdown of the Museum/Archive attendance figures for the last several years; b) a copy of the Museum's most recent budget, showing allocations to the various salary and non-salary categories; and c) a copy of the publication "Strategy for the 80's".

Upon writing to our Office, the complainant was immediately provided with a copy of the publication "Strategy for the 80's". However, his request for the other two pieces of information resulted in a protracted review with the Museum Board. Moreover, the complainant expanded his request to include: a) minutes of the Board meetings from

De plus, la Société a confirmé, après examen du dossier du plaignant, que ce dernier avait bel et bien versé son paiement hypothécaire du 1er août 1988.

La question ayant été résolue pour le mieux, le Bureau a mis fin à son examen.

COMMISSION DES DROITS DE LA PERSONNE DU NOUVEAU-BRUNSWICK

Reçu en 1989 - 5

Refusé (sans juridiction) - Aucune aide possible	1
À l'étude	4

SOCIÉTÉ DES ALCOOLS DU NOUVEAU-BRUNSWICK

Reçu en 1989 - 4

Refusé (sans juridiction) - Aucune aide possible	1
Discontinué (ombudsman) - Aucune aide possible	2
À l'étude	1

MUSÉE DU NOUVEAU-BRUNSWICK

Reporté de 1988 -	1
Reçu en 1989 -	1

Fondé - Redressé	1
À l'étude	1

86-329-1

Un historien professionnel s'est plaint le 20 novembre 1986 de ce que le Musée ait refusé de lui fournir les renseignements suivants : a) la ventilation des chiffres concernant la fréquentation du Musée et des Archives au cours des dernières années; b) une copie du budget le plus récent du Musée, montrant les sommes affectées aux diverses catégories salariales et non salariales; c) un exemplaire de la publication «Stratégie pour les années 80».

Après avoir écrit à notre Bureau, le plaignant a immédiatement reçu un exemplaire de la publication demandée. Pour ce qui est des deux autres éléments d'information demandés, un examen prolongé a dû être entrepris auprès du conseil d'administration du Musée, d'autant plus que le plaignant avait ajouté d'autres éléments à sa demande, notamment : a) les procès-

January 1, 1986 to the date of compliance with his request; b) minutes of Executive Committee meetings from January 1, 1986 to the date of compliance with his request; and c) minutes and reports of any Committee charged with examining the operation and policy of the Museum's Archives from January 1, 1986 onwards.

In the result, the NB Museum substantially complied with the complainant's request, providing him with significant access to its financial information and Board minutes (including the provision of photocopies of requested information). Moreover, although the Museum denied access to Board minutes regarding deaccessioning as well as minutes of the Curatorial Committee and other ad hoc committee materials relating to the transfer of documents from the Museum to other institutions, it indicated that it might be prepared to provide access to this information (which did not form part of the original request) if the complainant was prepared to explain the purpose for which he sought the material.

The complainant indicated his satisfaction with this result and the Office subsequently concluded its review.

In doing so, it is noted that our Office recommended - and this recommendation was adopted by the Legislature's Standing Committee on the Ombudsman - that the Right to Information Act apply to information of the New Brunswick Museum. The Government has not yet responded to this recommendation.

NEW BRUNSWICK POLICE COMMISSION

Complaints received 1

Discontinued (Ombudsman) - No assistance possible 1

OCCUPATIONAL HEALTH and SAFETY COMMISSION

Complaints received 2

Discontinued (complainant) - No assistance possible 1
Unsupported - No assistance possible 1

verbaux des réunions du conseil d'administration tenues depuis le 1er janvier 1986; b) les procès-verbaux des réunions du Comité exécutif tenues depuis le 1er janvier 1986; et c) les procès-verbaux et les rapports de tout comité chargé d'examiner le fonctionnement et les politiques des archives du Musée depuis le 1er janvier 1986.

En fin de compte, le Musée s'est considérablement conformé à la demande du plaignant, lui donnant accès assez librement à ses données financières et aux procès-verbaux du conseil (y compris des photocopies des documents demandés). De plus, bien que le Musée ait refusé l'accès aux procès-verbaux du conseil portant sur la désaccession, ainsi qu'aux procès-verbaux des réunions du comité de conservation et d'autres comités spéciaux où il était question du transfert de documents du Musée à d'autres établissements, il a indiqué qu'il serait peut-être disposé à donner accès à ces documents (qui ne faisaient pas partie de la demande initiale) si le plaignant était prêt à expliquer les raisons pour lesquelles il désirait les obtenir.

Le plaignant s'est dit satisfait de ce résultat et le Bureau a par la suite mis fin à son examen.

À signaler que notre Bureau a profité de l'occasion pour recommander - et cette recommandation a été acceptée par le Comité permanent de l'Ombudsman - que la Loi sur le droit à l'information s'applique au Musée du Nouveau-Brunswick. Le gouvernement n'a pas encore répondu à cette recommandation.

COMMISSION DE POLICE DU NOUVEAU-BRUNSWICK

Reçu en 1989 - 1

Discontinué (ombudsman) - Aucune aide possible 1

COMMISSION DE L'HYGIÈNE ET DE LA SÉCURITÉ AU TRAVAIL

Reçu en 1989 - 2

Discontinué (plaignant) - Aucune aide possible 1

Non fondé - Aucune aide possible 1

OFFICE OF THE COMPTROLLER

Complaints received 1

Discontinued (Ombudsman) - No assistance possible 1

OFFICIAL LANGUAGES

Carried from 1988 9
Complaints received 102

Discontinued (Ombudsman) - No assistance possible 9
Discontinued (Ombudsman) - Assistance rendered 31
Discontinued (Ombudsman) - Partially rectified 1
Discontinued (Ombudsman) - Rectified 1
Discontinued (complainant) - No assistance possible 1
Discontinued (complainant) - Assistance rendered 1
Partially justified - Assistance rendered 2
Justified - Assistance rendered 32
Justified - Partially rectified 4
Justified - Rectified 13
Under investigation 16

RIGHT TO INFORMATION ACT

Carried from 1988 1
Complaints received 4

Discontinued (Ombudsman) - Assistance rendered 3
Under investigation 2

DEPARTMENT OF SOLICITOR GENERAL

Carried from 1988 7
Complaints received 148

Declined (no jurisdiction) - No assistance possible 5
Declined (no jurisdiction) - Assistance rendered 1
Declined (discretionary) - No assistance possible 14
Declined (discretionary) - Assistance rendered 42
Discontinued (Ombudsman) - No assistance possible 25

BUREAU DU CONTRÔLEUR

Reçu en 1989 - 1

Discontinué (ombudsman) - Aucune aide possible 1

LANGUES OFFICIELLES

Reporté de 1988 - 9
Reçu en 1989 - 102

Discontinué (ombudsman) - Aucune aide possible 9
Discontinué (ombudsman) - Aide accordée 31
Discontinué (ombudsman) - Partiellement redressé 1
Discontinué (ombudsman) - Redressé 1
Discontinué (plaignant) - Aucune aide possible 1
Discontinué (plaignant) - Aide accordée 1
Partiellement fondé - Aide accordée 2
Fondé - Aide accordée 32
Fondé - Partiellement redressé 4
Fondé - Redressé 13
À l'étude 16

DROIT À L'INFORMATION

Reporté de 1988 - 1
Reçu en 1989 - 4

Discontinué (ombudsman) - Aide accordée 3
À l'étude 2

MINISTÈRE DU SOLLICITEUR GÉNÉRAL

Reporté de 1988 - 7
Reçu en 1989 - 148

Refusé (sans juridiction) - Aucune aide possible 5
Refusé (sans juridiction) - Aide accordée 1
Refusé (discrétionnaire) - Aucune aide possible 14
Refusé (discrétionnaire) - Aide accordée 42
Discontinué (ombudsman) - Aucune aide possible 25

Discontinued (Ombudsman) - Assistance rendered	43
Discontinued (complainant) - No assistance possible	2
Justified - Assistance rendered	1
Justified - Rectified	1
Justified - Recommendation	1
Under investigation	20

89-185-2

In June 1987, a senior correctional officer complained that the ''merit principle'' was not being applied in an internal departmental job competition.

The Office commenced a review of this complaint with the Secretary of the Board of Management by reading the entire competition file. This revealed that neither the complainant nor the successful candidate had received the highest score granted by the Qualifications Appraisal Board.

This issue was presented to the then-Deputy Minister of Justice. He informed the Office that the names of the highest scoring candidates were submitted for his consideration without their scores nor, indeed, any background information. Unfortunately, he did not respond to our query about the steps he followed in exercising his discretion to choose employees under the Civil Service Act.

Later that year, a newly elected Executive Council issued a statement regarding the Minister - Deputy Minister Relationship which expressed principles that would serve as a guideline for the exercise of such discretion. Furthermore, the new Deputy Solicitor General assured our Office that correctional staff qualifications would receive the fullest consideration in such competitions.

Upon the full implementation of these new governmental hiring policies, the complainant applied for and was awarded the position that he had sought.

DEPARTMENT OF SUPPLY AND SERVICES

Complaints received 9

Discontinued (Ombudsman) - No assistance possible	1
Discontinued (Ombudsman) - Assistance rendered	4
Discontinued (complainant) - No assistance possible	1
Discontinued (complainant) - Assistance rendered	1
Under investigation	2

Discontinué (ombudsman) - Aide accordée	43
Discontinué (plaignant) - Aucune aide possible	2
Fondé - Aide accordée	1
Fondé - Redressé	1
Fondé - Recommandation	1
À l'étude	20

85-185-2

En juin 1987, un agent correctionnel supérieur s'est plaint de ce que le «principe du mérite» n'avait pas été appliqué dans un concours interne.

Le Bureau a débuté son enquête auprès du secrétaire du Conseil de gestion en demandant lecture du dossier complet relatif au concours. Il est apparu que ni le plaignant ni le candidat retenu n'avaient obtenu la meilleure cote du jury d'évaluation de la compétence.

La question a été présentée au sous-ministre de la Justice qui a informé le Bureau que les noms des candidats ayant reçu les plus hautes cotes lui avaient été soumis pour étude, mais sans leurs cotes, ni aucun renseignement général. Malheureusement, il n'a pas répondu à nos questions sur la démarche suivie dans l'exercice de ses pouvoirs discrétionnaires en ce qui a trait au choix des employés en vertu de la Loi sur la Fonction publique.

Plus tard cette même année, le nouveau conseil exécutif a publié une déclaration concernant le lien entre le ministre et le sous-ministre et dans laquelle étaient exposés les principes régissant l'exercice des pouvoirs discrétionnaires en la matière. De plus, le nouveau sous-ministre du solliciteur général nous a assurés que la plus haute considération était portée aux qualifications du personnel correctionnel dans de tels concours.

Une fois que ces nouvelles lignes de conduite eurent été mises en oeuvre, le plaignant a présenté une nouvelle demande et obtenu le poste désiré.

MINISTÈRE DE L'APPROVISIONNEMENT ET DES SERVICES

Reçu en 1989 - 9

Discontinué (ombudsman) - Aucune aide possible	1
Discontinué (ombudsman) - Aide accordée	4
Discontinué (plaignant) - Aucune aide possible	1
Discontinué (plaignant) - Aide accordée	1
À l'étude	2

DEPARTMENT OF TOURISM, RECREATION AND HERITAGE

Carried from 1988	1
Complaints received	16

Declined (no jurisdiction) - No assistance possible	3
Discontinued (Ombudsman) - No assistance possible	8
Discontinued (Ombudsman) - Assistance rendered	2
Under investigation	4

DEPARTMENT OF TRANSPORTATION

Carried from 1988	16
Complaints received	134

Declined (no jurisdiction) - No assistance possible	15
Declined (no jurisdiction) - Assistance rendered	2
Declined (discretionary) - No assistance possible	3
Declined (discretionary) - Assistance rendered	1
Discontinued (Ombudsman) - No assistance possible	51
Discontinued (Ombudsman) - Assistance rendered	49
Discontinued (Ombudsman) - Rectified	1
Discontinued (complainant) - No assistance possible	2
Unsupported - No assistance possible	1
Partially justified - Assistance rendered	1
Justified - Assistance rendered	1
Justified - Rectified	3
Under investigation	20

89-170-3

A cottage property owner resident in the State of Maine complained in March, 1989 with respect to the alleged improper construction of a highway across his property.

According to the complainant, departmental officials had approached him in 1985 and requested that he grant permission for the construction of a road across his property. The complainant indicated that he was unprepared to grant such permission. However, upon arriving at his cottage in the Spring of 1986, he saw that the Department had constructed the road without his permission.

MINISTÈRE DU TOURISME, DES LOISIRS ET DU PATRIMOINE

Reporté de 1988 -	1
Reçu en 1989 -	16

Refusé (sans juridiction) - Aucune aide possible	3
Discontinué (ombudsman) - Aucune aide possible	8
Discontinué (ombudsman) - Aide accordée	2
À l'étude	4

MINISTÈRE DES TRANSPORTS

Reporté de 1988 -	16
Reçu en 1989 -	134

Refusé (sans juridiction) - Aucune aide possible	15
Refusé (sans juridiction) - Aide accordée	2
Refusé (discrétionnaire) - Aucune aide possible	3
Refusé (discrétionnaire) - Aide accordée	1
Discontinué (ombudsman) - Aucune aide possible	51
Discontinué (ombudsman) - Aide accordée	49
Discontinué (ombudsman) - Redressé	1
Discontinué (plaignant) - Aucune aide possible	2
Non fondé - Aucune aide possible	1
Partiellement fondé - Aide accordée	1
Fondé - Aide accordée	1
Fondé - Redressé	3
À l'étude	20

89-170-3

Un propriétaire de chalet, habitant l'État du Maine, s'est plaint en mars 1989 de la construction soi-disant non autorisée d'une route sur son terrain.

Selon le plaignant, des représentants du ministère lui avaient demandé en 1985 l'autorisation de construire une route sur son terrain. Le plaignant leur avait alors dit qu'il n'était pas prêt à donner une telle autorisation. Or, en arrivant à son chalet au printemps de 1986, il a constaté que le ministère avait construit la route sans son autorisation. Apparemment, les travaux ont été effectués à l'insu ou sans le consentement de l'administration

Apparently, this work had been carried out by local departmental officials without the knowledge or consent of the central departmental office and had been prompted by the assertions of local residents that a public right-of-way existed across the complainant's property. Subsequent extensive legal research indicated that this was not the case.

On review by our Office, the Department readily agreed that its work had been carried out improperly and expressed regret for the inconvenience it had caused the complainant by its improper work and the long delay from the initial meeting "on June 26, 1985 until this date in 1989". The Department also expressed the desire to enter into negotiations with the complainant to purchase his entire property.

The complainant ultimately agreed with this proposal and, through the assistance of this Office, was able to reach a satisfactory agreement for the purchase of his property.

89-170-5

A female employee complained in March, 1989 with respect to her dismissal from the position of seasonal Construction Worker I.

According to the complainant and her employer, she commenced work on June 20, 1988 and completed a number of satisfactory work assignments up to the date of her termination on September 28, 1988. The previous day - September 27, 1988 - the Department advised the complainant that she would be required to drive her own motor vehicle to a remote and primitive highway at least 50 miles from the District Transportation Office. Her male co-worker had been provided with a government owned four-wheel drive vehicle to complete the same task. The complainant refused to follow this requirement and this was interpreted by the District Transportation Engineer as a resignation. However, the complainant did not understand that she had been terminated until she telephoned the Department in January, 1989 with respect to the completion of further work.

Following a brief review between the complainant's union, our Office and the Department, the complainant was reinstated with the full seniority she had accumulated in 1988.

The complainant expressed her satisfaction with this result.

88-170-9; 89-170-4

A property owner approached our Office in September, 1988, with respect to the difficulties he

centrale par des fonctionnaires locaux à qui les résidents locaux auraient affirmé qu'un droit de passage public existait sur le terrain du plaignant. Des recherches juridiques intensives ont révélé que tel n'était pas le cas.

Après enquête par notre Bureau, le ministère a reconnu que les travaux avaient été effectués sans autorisation et a exprimé ses regrets pour le tort causé au plaignant et pour le long intervalle de temps écoulé entre la première rencontre «le 26 juin 1985 jusqu'à cette date en 1989». Le ministère a également exprimé le désir d'entamer des négociations avec le plaignant en vue de l'achat de son terrain en entier.

Le plaignant a fini par accepter cette proposition et, avec l'aide de notre Bureau, il est arrivé à une entente acceptable pour l'achat de son terrain.

89-170-5

Une employée s'est plainte en mars 1989 de ce qu'elle ait été congédiée de son poste comme travailleur saisonnier de la construction I.

Selon la plaignante et son employeur, elle a commencé à travailler le 20 juin 1988 et accompli avec satisfaction un certain nombre de tâches jusqu'à sa mise à pied le 28 septembre 1988. Le jour précédent, soit le 27 septembre 1988, le ministère l'avait informée qu'elle allait devoir utiliser son propre véhicule particulier pour se rendre à un endroit éloigné et primitif situé à au moins 50 kilomètres du bureau régional. Son collègue masculin a eu droit à un véhicule de service, à quatre roues motrices, pour effectuer le même travail. La plaignante s'y est refusée, ce qui a été interprété comme une démission par l'ingénieur régional des transports. Or, la plaignante n'a pas compris que son emploi avait pris fin avant qu'elle ne téléphone au ministère en janvier 1989 pour obtenir d'autre travail.

Après un bref examen entre le syndicat de la plaignante, notre Bureau et le ministère, la plaignante a réintégré son emploi avec tous les crédits d'ancienneté accumulés en 1988.

La plaignante a exprimé sa satisfaction à l'égard de ce résultat.

88-170-9; 89-170-4

Un propriétaire de terrain a communiqué avec notre Bureau en septembre 1988 par rapport aux difficultés éprouvées

had encountered in the development of a six-lot subdivision.

A predecessor of the complainant had received approval for a subdivision development in 1971 and 1974. As a result of amendments to the Health Act regulations in 1976, this predecessor was required to submit a new tentative subdivision plan with lots meeting the legislated one acre minimum unserviced lot requirement. In meeting this new prerequisite, the developer located four of the six lots on a cul-de-sac. Internal departmental prerequisites forbade the ministerial approval of a cul-de-sac that serviced fewer than three lots. Since two of the four lots on the cul-de-sac also fronted another public street, the Department refused to approve the proposed development. This position was maintained, notwithstanding decisions by the Provincial Planning Appeal Board in 1986 and 1988 that this requirement was in contravention of the Community Planning Act. Moreover, the Department asserted that it had placed control lines on a portion of the complainant's land and that this action prohibited his further development of it.

On review, it was determined that no control lines had been placed on the section of highway adjacent to the complainant's property. Moreover, on further review, the Minister of Transportation agreed to abide by the spirit and letter of the Provincial Planning Appeal Board decisions - and an informal recommendation from our Office - and accepted the complainant's tentative subdivision plan for final approval.

The complainant expressed his satisfaction with this result.

WORKERS' COMPENSATION BOARD

Carried from 1988	19
Complaints received	172

Declined (no jurisdiction) - No assistance possible	3
Declined (no jurisdiction) - Assistance rendered	1
Declined (discretionary) - No assistance possible	42
Declined (discretionary) - Assistance rendered	18
Discontinued (Ombudsman) - No assistance possible	44
Discontinued (Ombudsman) - Assistance rendered	48
Unsupported - No assistance possible	1
Unsupported - Assistance rendered	1
Justified - Rectified	3
Under investigation	30

dans l'aménagement d'un lotissement de six lots.

Un de ses prédécesseurs avait obtenu l'autorisation d'aménager le lotissement en question en 1971 et 1974. Puis, à la suite de modifications apportées aux règlements de la Loi sur la santé en 1976, ce prédécesseur avait dû présenter un nouveau plan de lotissement provisoire afin de se conformer aux nouvelles exigences relatives aux lots non viabilisés d'une superficie minimale d'un acre. Pour ce faire, le promoteur avait situé quatre de ses six lots dans un cul-de-sac. Or, le ministère ne pouvait approuver les culs-de-sac qui desservaient moins de trois lots. Étant donné que deux de ces quatre lots donnaient également sur une autre rue publique, le ministère a refusé d'approuver le plan proposé. Cette position a été maintenue malgré que la Commission provinciale d'appel en matière d'urbanisme eut décidé en 1986 et en 1988 que cette condition était contraire à la Loi sur l'urbanisme. De plus, le ministère a soutenu qu'il avait placé des lignes de démarcation sur une partie du terrain du plaignant et que cela interdisait tout aménagement complémentaire.

Après examen, il a été établi qu'aucune ligne de démarcation n'avait été placée dans la partie de la route attenant au terrain du plaignant. Par la suite, le ministre des Transports a convenu de respecter l'esprit et la lettre des décisions de la Commission provinciale d'appel en matière d'urbanisme, de même qu'une recommandation officieuse de notre Bureau, et a accepté d'approuver le plan de lotissement proposé par le plaignant.

Le plaignant a exprimé sa satisfaction à l'égard de ce résultat.

COMMISSION DES ACCIDENTS DU TRAVAIL

Reporté de 1988 -	19
Reçu en 1989 -	172

Refusé (sans juridiction) - Aucune aide possible	3
Refusé (sans juridiction) - Aide accordée	1
Refusé (discrétionnaire) - Aucune aide possible	42
Refusé (discrétionnaire) - Aide accordée	18
Discontinué (ombudsman) - Aucune aide possible	44
Discontinué (ombudsman) - Aide accordée	48
Non fondé - Aucune aide possible	1
Non fondé - Aide accordée	1
Fondé - Redressé	3
À l'étude	30

89-330-4

A former claimant approached our Office during our April, 1989 Bathurst hearings with respect to the quality of service offered by the Board.

The complaints arose out of the complainant's 1987 industrial accident and included: a) the alleged refusal by Board staff to identify themselves on incoming telephone calls; b) the lack of proper communication with respect to benefits eligibility; c) the absence of individual counselling at the Commission's Pain Control Clinic; and d) the deficient French language service available at the Workers' Rehabilitation Centre in Grand Bay.

On review with the Board, our Office was advised that these concerns had considerable merit and were the subject of a formal review by its new Executive Director of Operations. The Board indicated that this comprehensive study was to be completed on November 1, 1989 and that necessary changes would be implemented on January 1, 1990.

On this positive note, the Office concluded its review of the matter.

86-330-20

A municipal firefighter complained with respect to the Board's refusal to accept his claim for benefits arising out of a March, 1985 acute antero-lateral myocardial infarction (heart attack).

The complainant, who had completed a successful medical examination in January, 1985, experienced severe pains while completing normal, but rigorous, work duties on March 3, 1985. These pains continued until he was admitted to a hospital the following day and was diagnosed as having incurred a heart attack.

It is the Board's policy to accept responsibility for a heart attack that has occurred as a result of an individual's employment; i.e. where the employment has materially contributed to the occurence of the infarction. The Board rejected this claim because it held that it did not arise from or occur during the course of employment. Thus, while the Board recognized a continuum of events from the onset of chest pains at work to the heart attack in the hospital, its Chief Medical Officer believed that the former event was irrelevant to the occurence of a heart attack. Although the Board's policy stated that the time period immediately following the completion of a work assignment was relevant to the consideration of a claim for benefits arising out of a heart attack, the Board declined to give consideration to such a time period in this case.

89-330-4

Au cours de nos audiences tenues à Bathurst en avril 1989, un ancien prestataire s'est plaint de la qualité des services offerts par la Commission.

Ses plaintes, qui découlaient d'un accident du travail subi en 1987, comprenaient : a) le prétendu refus du personnel de la Commission de s'identifier lors d'appels téléphoniques; b) le manque de communication appropriée concernant l'admissibilité aux prestations; c) l'absence de counselling individuel au Service anti-douleur de la Commission; et d) la mauvaise qualité des services dispensés en français au Centre de rééducation professionnelle, à Grand Bay.

Après enquête auprès de la Commission, notre Bureau a été avisé que ces doléances avaient beaucoup de mérite et faisaient l'objet d'une enquête officielle par le nouveau directeur général des opérations. La Commission a indiqué que cette enquête allait être terminée le 1er novembre 1989 et que les correctifs nécessaires seraient apportés le 1er janvier 1990.

Sur cette note positive, le Bureau a mis fin à son examen de la question.

86-330-20

Un pompier municipal s'est plaint du refus de la Commission d'accepter sa demande d'indemnisation découlant d'un infarctus antéro-latéral aigu du myocarde (crise cardiaque) subi en mars 1985.

Le plaignant, qui avait passé avec succès un examen médical en janvier 1985, a éprouvé des douleurs intenses pendant qu'il accomplissait des fonctions normales, mais rigoureuses, le 3 mars 1985. Ces douleurs ont persisté jusqu'à son admission à l'hôpital le lendemain et ont été diagnostiquées comme symptômatiques d'une crise cardiaque.

La Commission a pour politique d'accepter les demandes d'indemnisation dans le cas de crises cardiaques subies dans l'exercice des fonctions reliées à un emploi, c'est-à-dire lorsque l'emploi contribue matériellement à la crise. La Commission a rejeté cette demande parce que, à son avis, la crise cardiaque n'a pas été causée par le travail effectué. Par conséquent, même si la Commission a reconnu l'existence d'un certain lien entre la manifestation des douleurs au travail et le déclenchement de la crise cardiaque à l'hôpital, son médecin en chef a jugé que le premier événement était indépendant du second. Bien que les lignes directrices de la Commission stipulent que le laps de temps écoulé immédiatement après l'achèvement d'une tâche est pertinent dans le cas d'une demande d'indemnisation découlant d'une crise cardiaque, la Commission a refusé de tenir compte du temps écoulé dans ce cas-ci. De plus, la Commission a rejeté le fait qu'un

Moreover, the Board rejected the evidence of a senior respected cardiologist that the complainant's heart attack arose out of his employment.

In the result, our Office informally recommended to the Chair of the Workers' Compensation Appeal Board that it rehear the complainant's appeal. Moreover, the Office consulted extensively with the complainant's solicitor and the Board to ensure that the claim would receive the broadest possible consideration.

The complainant's appeal was reheard on January 13, 1989 and, shortly afterward, the Office was advised that his claim had been accepted.

89-330-3

A solicitor complained March 14, 1989 regarding the reduction in the level of his client's Workers' Compensation benefits following the receipt of early retirement benefits under the Canada Pension Plan.

The complainant was injured on November 18, 1987 and received full loss of earnings benefits from the Board effective that date. On February 1, 1988, he commenced receipt of CPP early retirement benefits (an event that he immediately disclosed to the Board). The Board took no action until March, 1989 at which time it advised him that his extended earnings loss benefits would be reduced by the amount of his Canada Pension Plan benefits and that this action would be made retroactive to February 1, 1988; i.e. a reduction of $491 per month in his WCB benefits and a demand for the repayment of an alleged overpayment of $5,868.06.

On referral to an official of the Worker's Advocate Office, and on appeal by him, the Board reduced the complainant's overpayment by $4,290.67; i.e. for the period February 1, 1988 to November 14, 1988. It was pointed out that, during this time, the complainant received regular loss of earnings which were unaffected by his other entitlements. The balance of $1,577.39 was received while the complainant received extended earnings loss benefits.

Moreover, the official of the Worker's Advocate Office confirmed that the receipt of early retirement benefits was related to his employment, i.e. his having wholly or substantially ceased employment. He pointed out that the Board had the power to deem the complainant capable of earnings in excess of his monthly benefits and to reduce his extended earnings loss benefits accordingly; i.e. by $736.61 per month rather than $491.41.

cardiologue réputé ait déclaré que la crise cardiaque du plaignant a été provoquée par son travail.

En fin de compte, notre Bureau a recommandé de façon officieuse au président de la Commission d'appel des accidents du travail de réentendre l'appel du plaignant. De plus, le Bureau s'est assuré auprès de l'avocat du plaignant et de la Commission que la réclamation allait être étudiée le plus sérieusement possible.

L'appel du plaignant a été réentendu le 13 janvier 1989 et, peu après, le Bureau a été avisé que la réclamation avait été acceptée.

89-330-3

Un avocat s'est plaint le 14 mars 1989 de la réduction du niveau des prestations versées à son client en vertu de la Loi sur les accidents du travail après que ce dernier eût reçu des prestations de retraite anticipée en vertu du Régime de pensions du Canada.

Le plaignant avait été blessé le 18 novembre 1987 et s'était vu accorder le plein montant des prestations prévues pour perte de gains par la Commission à compter de cette date. Le 1er février 1988, il a commencé à recevoir des prestations de retraite anticipée en vertu du RPC (chose qu'il a immédiatement déclarée à la Commission). La Commission n'a rien fait jusqu'en mars 1989, après quoi elle l'a informé que ses prestations pour perte de gains prolongée seraient réduites d'un montant correspondant à ses prestations de retraite anticipée et ce, rétroactivement au 1er février 1988. La Commission réduisait ainsi de 491 $ par mois ses prestations versées en vertu de la Loi sur les accidents du travail, tout en l'obligeant à rembourser un prétendu paiement en trop de 5 868,06 $.

Après appel par un représentant du Bureau de défense des droits du travailleur à qui l'affaire a été renvoyée, la Commission a réduit le paiement en trop de 4 290,67 $, c'est-à-dire pour la période allant du 1er février 1988 au 14 novembre 1988 étant donné que, durant cette période, le plaignant avait reçu des prestations régulières pour perte de gains qui n'avaient rien à voir avec ses autres droits en matière d'indemnisation. Le solde de 1 577,39 $ a été reçu pendant que le plaignant touchait ses prestations pour perte de gains prolongée.

De plus, le représentant du Bureau de défense des droits du travailleur a confirmé que le versement de prestations de retraite anticipée était relié à son emploi, c'est-à-dire au fait que le plaignant avait complètement ou considérablement cessé de travailler. Il a signalé que la Commission avait le pouvoir de considérer le plaignant comme capable de gagner plus que ses prestations mensuelles et de réduire ses prestations pour perte de gains prolongée en conséquence, c'est-à-dire de 736,61 $ par mois au lieu de 491,41 $.

The matter was concluded on this reasonably positive note.

83-330-116

The widow of an injured worker (paraplegic) approached our Office in November, 1983 regarding the Board's refusal to pay survivor's benefits to her following the death of her husband in March, 1981.

The complainant's husband had been severely injured in November, 1945 whle working as a teamster for a coal company. His original injuries were indeed severe, including: a) the fracture and displacement of the left transverse processes of the first, second, third and fifth lumbar vertebrae; b) the fracture and displacement of the right transverse processes of the first, second and third lumbar vertebrae, including the compression fragmentation and right displacement of the entire second lumbar vertebra; c) an injury to the third dorsal vertebra; and d) a fracture of the right third rib close to the spine. The fracture of the lamina of the second lumbar vertebra was regarded as the probable cause of his paraplegia.

The Board awarded the worker a 70% disability pension in 1950 and this was upgraded to a 100% (total permanent disability) pension on March 1, 1979. The Board subsequently refused to pay the complainant any survivor's benefits following her husband's death on March 9, 1981.

In the course of our review, we recommended that the Workers' Compensation Act be amended so that the survivor(s) of permanent totally disabled pensioners would automatically continue to receive benefits from the Board. The Board and the Government of New Brunswick agreed with this recommendation and amended the Workers' Compensation Act accordingly. Regrettably it refused to apply the amendment to the complainant's case. Rather, she was required to establish that the physical disabilities suffered by her husband as a result of his industrial accident "aggravated or accelerated or combined with" any pre-existing disease or infirmity he may have had to produce his death. Unfortunately the Board refused to apply such a test, requiring instead that the widow establish that her late husband's disabling injury was the sole or direct cause of his death. Moreover, the Board refused to grant the complainant a hearing before the newly established Workers' Compensation Appeal Board which had been established to afford a greater measure of justice to persons of the complainant's status.

La question a été réglée sur cette note raisonnablement positive.

83-330-116

La veuve d'un travailleur accidenté (paraplégique) a communiqué avec notre Bureau en novembre 1983 par rapport au refus de la Commission de lui verser des prestations aux survivants à la suite du décès de son mari en mars 1981.

Le mari de la plaignante avait été grièvement blessé en novembre 1945 pendant qu'il travaillait comme camionneur pour une compagnie de charbon. Ses blessures initiales comprenaient : a) la fracture et le déplacement de l'apophyse transverse gauche des première, deuxième et cinquième vertèbres lombaires; b) la fracture et le déplacement de l'apophyse transverse droite des première, deuxième et troisième vertèbres lombaires, y compris la fragmentation par compression et le déplacement vers la droite de la deuxième vertèbre lombaire complète; c) une lésion à la troisième vertèbre dorsale; et d) la fracture de la troisième côte de droite près de la colonne vertébrale. La fracture de la lame de la deuxième vertèbre lombaire était considérée comme ayant probablement causé sa paraplégie.

La Commission a accordé au travailleur une pension d'invalidité de 70 % en 1950, laquelle a été augmentée à 100 % (invalidité totale permanente) le 1er mars 1979. Puis, après son décès le 9 mars 1981, la Commission a refusé de verser à la veuve des prestations aux survivants.

Au cours de notre examen, nous avons recommandé que la Loi sur les accidents du travail soit modifiée de façon à ce que le(s) survivant(s) de personnes touchant une pension pour invalidité totale permanente continuent de recevoir automatiquement des prestations de la Commission. La Commission et le gouvernement du Nouveau-Brunswick ont approuvé cette recommandation et modifié la Loi en conséquence. Or, on n'a pas jugé bon d'appliquer cette modification au cas de la plaignante, l'obligeant plutôt à établir que les incapacités physiques subies par son mari à la suite de son accident professionnel «ont aggravé ou accéléré ou se sont combinées à» toute maladie ou infirmité dont il pouvait souffrir auparavant et qui a conduit à sa mort. Malheureusement, la Commission a refusé d'appliquer cette décision et exigé que la plaignante établisse que le décès de son mari a été causé uniquement et directement par son accident. De plus, la Commission a refusé d'accorder à la plaignante une audience devant la Commission d'appel des accidents du travail qui venait d'être créée afin de fournir une plus grande part de justice aux personnes se trouvant dans la situation de la plaignante.

Ultimately, the Board was persuaded to grant such a hearing and a full appeal was presented by the Office of the Worker's Advocate and our Office on January 12, 1989. Although the Appeal Board was not persuaded to accept the claim based on the strong medical evidence presented in favour of the claim, it re-examined its legal obligations under the 1985 amendments to the Workers' Compensation Act and allowed the claim on this basis. This decision resulted in the payment of monthly benefits of $770.00 together with a lump sum retroactive award to the date of the passage of the remedial legislation (May, 1985).

The complainant subsequently indicated her immense satisfaction with the result obtained.

87-330-98

A widow complained in July, 1987 with respect to the level of survivor's benefits that her two sons and she were receiving from the Workers' Compensation Board.

The complainant's husband was killed in 1984 while employed as a helicopter pilot for an Ontario company carrying out spray operations in New Brunswick. The Board accepted the complainant's claim for survivor's benefits; however, she believed that the earnings on which the benefits were based were unduly low. She pointed out that her husband had owned an aviation company and had reinvested most of its earnings back into the business. She pointed out that the small salary he earned reflected neither the significantly higher income he could legitimately have received from the company nor the average salary paid to similarly situated pilots. Finally, it was noted that the complainant's husband had recently started to wind down his corporate activities and that his last work had been completed as an employee of another aviation company.

On review by the Workers' Compensation Appeal Board, it refused to fully accept the arguments in support of a more generous deemed level of earnings by the deceased. On the other hand, it did utilize a three-year average of pre-accident wages (rather than a one-year one) to calculate survivor's benefits. This action resulted in a monthly survivor's benefit increase of $210 as well as a retroactive lump sum payment of $7,136.42 for the period August, 1984 to December, 1987.

The complainant expressed her satisfaction with the result obtained.

En fin de compte, la Commission a été persuadée d'accorder une audience et un appel a été présenté par le Bureau de défense des droits du travailleur et notre Bureau le 12 janvier 1989. Bien que la Commission d'appel n'ait pas jugé bon d'accepter la réclamation d'après les preuves médicales présentées, elle a réexaminé ses obligations légales en vertu des modifications apportées à la Loi sur les accidents du travail en 1985 et a accepté la réclamation sur ce fondement. Cette décision a conduit au versement de prestations mensuelles de 770 $, en plus du paiement d'un montant forfaitaire rétroactif à la date d'adoption des modifications rectificatrices (mai 1985).

La plaignante a par la suite exprimé son immense satisfaction à l'égard du résultat obtenu.

87-330-98

Une veuve s'est plainte en juillet 1987 par rapport au niveau des prestations aux survivants qu'elle et ses deux fils recevaient de la Commission des accidents du travail.

Le mari de la plaignante avait trouvé la mort en 1984 pendant qu'il travaillait comme pilote d'hélicoptère pour une compagnie de l'Ontario retenue pour effectuer des opérations de pulvérisation au Nouveau-Brunswick. La Commission a accepté de verser des prestations aux survivants à la plaignante, mais cette dernière jugeait que les gains sur lesquels les prestations ont été fondées étaient trop bas. Elle a signalé que son mari était propriétaire d'une compagnie d'aviation et qu'il avait réinvesti la majeure partie de ses gains dans son entreprise. Elle a signalé que le faible salaire qu'il gagnait ne reflétait ni le revenu considérablement plus élevé qu'il aurait pu recevoir de sa compagnie ni le salaire moyen payé à des pilotes de sa catégorie. Enfin, on a fait valoir que le mari de la plaignante avait récemment commencé à réduire les activités de son entreprise et que son dernier travail avait été effectué comme employé d'une autre compagnie d'aviation.

Après étude, la Commission d'appel des accidents du travail a refusé d'accepter entièrement les arguments présentés à l'appui du fait que les revenus du défunt auraient pu être plus élevés. Par contre, elle a accepté de fonder le calcul des prestations aux survivants sur les revenus moyens touchés sur une période de trois ans (au lieu d'un an) avant l'accident. Ceci a eu pour effet d'augmenter de 210 $ les prestations mensuelles versées aux survivants, en plus de l'attribution d'un paiement forfaitaire rétroactif de 7 136,42 $ pour la période allant d'août 1984 à décembre 1987.

La plaignante a exprimé sa satisfaction à l'égard du résultat obtenu.

82-330-42

A female hospital employee complained May 13, 1982 regarding the decision by her employer to make a wage deduction of an alleged overpayment arising out of a claim with the Workers' Compensation Board.

The complainant had been employed as a nurse's aide at the public hospital since 1962. In October, 1979, she fell while caring for a patient and injured her back. Her family physician indicated that this accident had resulted in a permanent disability. However, the disability was not specified at the time the complainant returned to work in December, 1979. In May, 1980, the complainant left work with the approval of her employer because, in the words of the Employer's Report to the Workers' Compensation Board, the ''condition of back worsened by work situation - home''. The worker remained off work until August 16, 1980 and again between August 21, 1980 and April 6, 1981. Her employer paid her during this period under a ''self-insurance'' provision of its workers' compensation coverage; i.e. the employer assumed that the Workers' Compensation Board had accepted the worker's claim for the periods, instituted a wage continuation and expected to be reimbursed by the Workers' Compensation Board. Unfortunately, the Board rejected the worker's claim without notifying either the employer or the worker in a timely fashion (indeed, the worker returned to her job before the Board notified the Hospital or her of its decision). Upon receipt of notification from the Workers' Compensation Board, the Hospital demanded a repayment of the amount allegedly paid in error and commenced deductions from the complainant's modest earnings.

On review, it was established that the Board, the complainant's employer and her physician had acted negligently in completing the administrative details of her claim - the Board by failing to adjudicate her claim in a timely fashion and to notify her employer of its decision; the Hospital, by failing to have a procedure in place to be aware of the Board's disposition of a claim; and the complainant's physician, by advising her that she would continue to be covered under her 1979 claim. The injustice of this case was further underlined by the complainant's status of sole 'breadwinner' and 'caregiver' to her disabled husband and dependent children.

As a result of a protracted review with the Board and the public hospital, the two authorities ultimately agreed to waive the overpayment and award full benefits (approximately $10,000) to her.

82-330-42

Une employée d'un hôpital s'est plainte le 13 mai 1982 concernant la décision de son employeur d'opérer une retenue salariale pour un prétendu paiement en trop découlant d'une réclamation faite auprès de la Commission des accidents du travail.

La plaignante travaillait comme aide-infirmière à l'hôpital public depuis 1962. En octobre 1979, elle est tombée pendant qu'elle s'occupait d'un patient et s'est blessée au dos. Son médecin de famille a indiqué que cet accident avait donné lieu à une incapacité permanente. Mais cette incapacité n'avait pas été précisée lorsque la plaignante est retournée au travail en décembre 1979. En mai 1980, la plaignante a quitté son travail avec l'approbation de son employeur parce que, selon le rapport présenté à la Commission des accidents du travail par l'employeur, «l'état de son dos s'est aggravé par ses fonctions professionnelles - retour à domicile». La plaignante n'est pas retournée au travail avant le 16 août 1980 ni entre le 21 août 1980 et le 6 avril 1981. Son employeur l'a payée durant cette période en vertu d'une «clause d'auto-assurance» prévue dans son assurance contre les accidents du travail. L'employeur a supposé que la Commission des accidents du travail avait accepté la réclamation de l'employée pour les périodes en cause et a continué de payer son salaire en pensant être remboursé par la Commission. Malheureusement, la Commission a rejeté la réclamation de la plaignante sans en aviser promptement ni l'employeur ni l'employée (cette dernière est retournée au travail avant que la Commission ait avisé l'hôpital ou la plaignante de sa décision). Après avoir reçu l'avis en question, l'hôpital a exigé le remboursement du montant prétendûment versé par erreur et commencé à prélever des retenues sur le salaire modeste de la plaignante.

Après enquête, il a été établi que la Commission, l'employeur et le médecin de la plaignante avaient fait preuve de négligence administrative face à la réclamation : la Commission, pour avoir tardé à traiter la réclamation et à aviser l'employeur de sa décision; l'hôpital, pour ne pas avoir eu de procédure de communication des décisions de la Commission en matière de réclamations; et le médecin, pour avoir dit à la plaignante qu'elle continuerait d'être protégée en vertu de sa réclamation de 1979. L'injustice de ce cas était encore plus flagrante compte tenu du fait que la plaignante était la seule source de revenu et de soins pour son mari invalide et ses enfants à charge.

Après un examen prolongé, la Commission et l'hôpital ont convenu de renoncer au remboursement du montant payé en trop et d'attribuer les pleines prestations (environ 10 000 $) à la plaignante.

Subsequent to this decision, the complainant had a further recurrence and associated disabling condition (October 1987 - February, 1988). Although the complainant was unsuccessful in her efforts to obtain workers' compensation for this disability, our Office was able to assist her in obtaining full Unemployment Insurance Sick benefits for the entire period.

À la suite de cette décision, la plaignante a subi une rechute et son état s'est dévérioré (octobre 1987 à février 1988). Bien qu'elle n'ait pas réussi à être indemnisée pour cette incapacité, notre Bureau a pu l'aider à obtenir les pleines prestations de maladie en vertu de l'assurance-chômage pour toute la période.

Budgetary Review/Revue Budgétaire

Year/Année	Expenditures/ Dépenses
1984-85	278 273
1985-86	287 488
1986-87	306 570
1987-88	341 822
1988-89	351,356

Statistical Tables

Statistiques

TABLE/TABLEAU 1

COMPLAINTS HANDLED IN 1989/PLAINTES TRAITÉES EN 1989

Origination Origine	Number Nombre	Percentage Pourcentage
Received in 1989/Reçues en 1989	1537	88.3
Carried over from December 1988/ À l'étude au 31 décembre 1988	203	11.7
TOTAL	1740	100.0

TABLE/TABLEAU 2

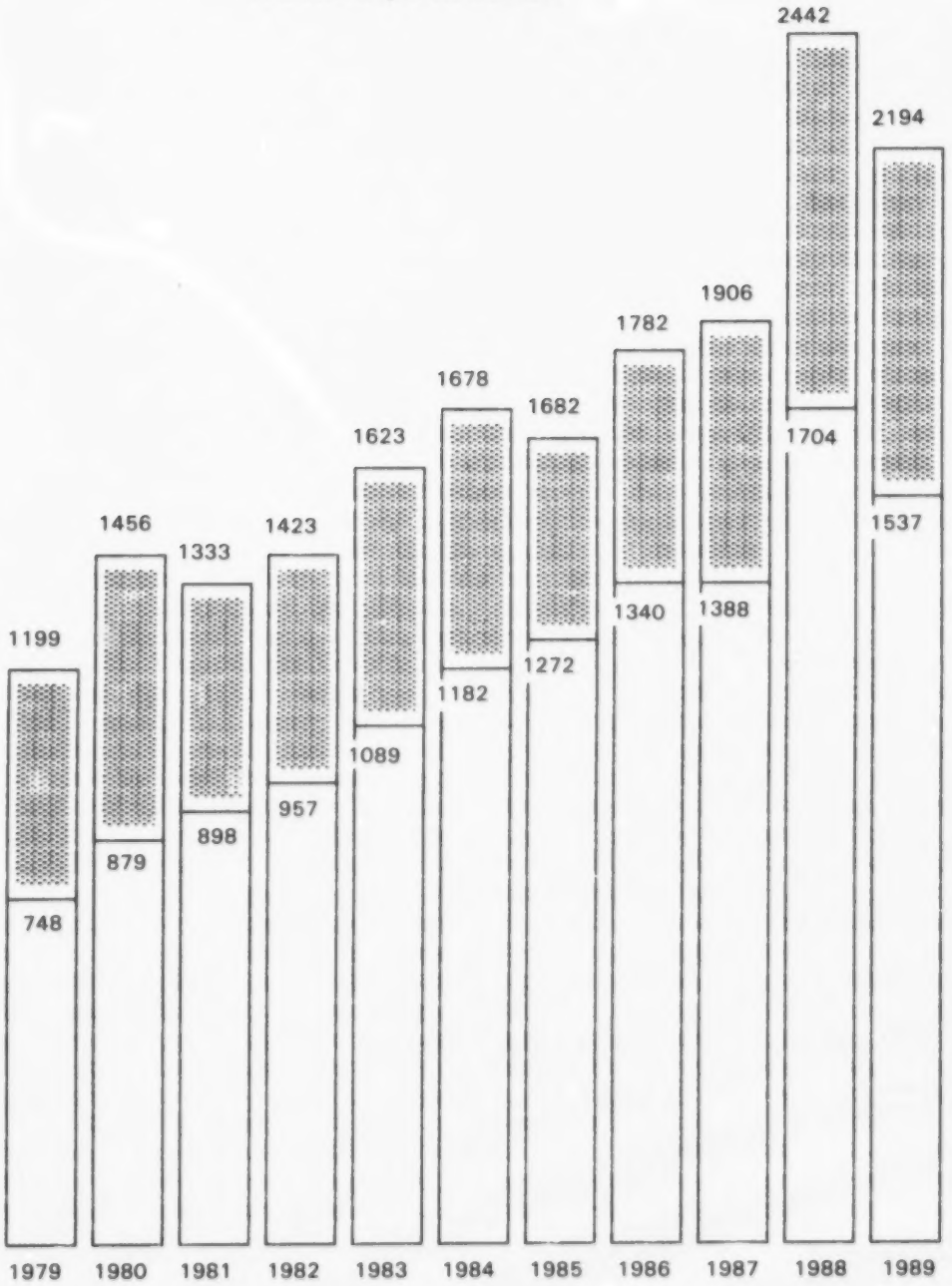
COMPLAINTS BY PLACE OF ORIGIN/PLAINTES PAR LIEU D'ORIGINE

County/Comté	Population		1989	
	Total	%	Total	%
Albert	24 832	3.5	20	1.3
Carleton	25 429	3.6	46	3.0
Charlotte	26 525	3.7	43	2.8
Gloucester	87 473	12.3	186	12.1
Kent	31 496	4.5	44	2.9
Kings	56 598	8.0	70	4.6
Madawaska	36 662	5.2	111	7.2
Northumberland	52 981	7.5	96	6.3
Queens	12 487	1.8	11	.7
Restigouche	39 921	5.6	116	7.5
Saint John/Saint-Jean	82 460	11.6	248	16.1
Sunbury	22 894	3.2	25	1.6
Victoria	21 504	3.0	75	4.9
Westmorland	110 969	15.6	223	14.5
York	77 211	10.9	203	13.2
Out of Province/ Hors de la Province			20	1.3
TOTAL	709 442	100.0	1537	100.0

Note: Population 1986 Census
Population - recensement 1986

TABLE/TABLEAU 3

COMPLAINTS REGISTERED PER YEAR
PLAINTES REÇUES PAR ANNÉE



Shaded areas - Complaints in areas of non-jurisdiction
Parties ombragées - plaintes dans les domaines de non jurisdiction

TABLE/TABLEAU 4

COMPLAINTS IDENTIFIED ACCORDING TO SEX AND LANGUAGE OF COMMUNICATION
PLAINTES IDENTIFIÉES D'APRÈS LE SEXE ET LA LANGUE DE COMMUNICATION

1989

Sex/Sexe	Number Nombre	Percentage Pourcentage
Masculine/Masculin	954	62.1
Feminine/Féminin	543	35.3
Group/Groupe	40	2.6
TOTAL	1537	100.0
Language of communication/Langue de communication		
English/Anglais	957	62.3
French/Français	580	37.7
TOTAL	1537	100.0

TABLE/TABLEAU 5

COMPLAINTS IDENTIFIED BY PARTY GRIEVED
PLAINTES IDENTIFIÉES D'APRÈS LA PARTIE EN CAUSE

PARTY/PARTIE	1987 Total	1987 %	1988 Total	1988 %	1989 Total	1989 %
Provincial departments and agencies/ Ministère et organismes provinciaux						
Adoption Information/Renseignements concernant les adoptions	3	.2	10	.5	19	1.2
Advanced Education and Training/ Enseignement supérieur et formation	22	1.6	26	1.5	35(3)	2.3
Agriculture	3	.2	7	.4	5(1)	.3
Alcoholism and Drug Dependency Commission/Commission de l'alcoolisme et de la pharmacodépendance	3	.2	1	.1	2(1)	.1
Board of Management/Conseil de gestion	161	.2	26	1.5	35(5)	2.3
Civil Service Commission/Commission de la fonction publique	1	.1	1	.1	1	.1
Commerce & Technology/Commerce et technologie	3	.2	2	.1	1	.1
Regional Development Corporation/ Société d'aménagement régional	1	.1				
Education/Education	38	2.7	46	2.7	60(3)	3.9
Environment/Environnement					13(3)	.8
Executive Council/Conseil exécutif					2(2)	.1
Finance/Finances	20	1.4	29	1.7	23(5)	1.5
Fisheries and Aquaculture/Pêches et Aquaculture	2	.1	4	.2	5(1)	.3
Health and Community Services/Santé et services communautaires	185	13.3	220	13.0	211(14)	13.7
Income Assistance/Aide au revenu	168	12.1	192	11.3	173(2)	11.2
Justice	306	22.0	92	5.4	49(3)	3.2
Labour/Travail	17	1.2	20	1.1	20(1)	1.3
Legislative Assembly/Assemblée législative			3	.2	2	.1
Liquor Licensing Board/Commission des licenses et permis d'alcool	5	.4	5	.3	2	.1
Maritime Provinces Higher Education Commission/Commission de l'enseignement supérieur des provinces maritimes					1	.1
Motor Carrier Board/Commission des transports routiers	2	.1	1	.1	3(2)	.2
Municipal Affairs/Affaires municipales	52	3.7	68	4.0	53(23)	3.4
Natural Resources and Energy/Ressources naturelles et énergie	26	1.9	24	1.3	33(3)	2.1
N.B. Coal Limited			2	.1	2	.1
N.B. Electric Power Commission/ Commission d'énergie électrique du N.-B.	49	3.5	44	2.6	41(1)	2.7
N.B. Geographic Information Corporation/ Société d'information géographique du N.-B.					26(3)	1.7
N.B. Housing Corporation/Société d'habitation du N.-B.	80	5.8	87	5.1	87(2)	5.7
N.B. Human Rights Commission/Commission des droits de la personne du N.-B.	1	.1	2	.1	6(1)	.4

N.B. Liquor Corporation/Société des alcools du N.-B.	5	.4	5	.3	4	.3
N.B. Museum/Musée du N.-B.			1	.1	2(1)	.1
N.B. Occupational Health and Safety Commission/Commission de l'hygiène et de la sécurité au travail du N.B.	1	.1	1	.1	2	.1
N.B. Police Commission/Commission de police du N.-B.			3	.2	1	.1
N.B. Research and Productivity Council/ Conseil de recherches et de productivité du N.-B.	2	.1				
Office of the Comptroller/Bureau du contrôleur					1	.1
Premier's Office/Cabinet du premier ministre	2	.1	4	.2	1(1)	.1
Solicitor General/Sollicieur général			218	12.8	150(2)	9.7
Supply and Services/Approvisionnement et services	5	.4	7	.4	12(3)	.8
Tourism, Recreation and Heritage/ Tourisme, loisirs et patrimoine	6	.4	28	1.6	18(2)	1.2
Transportation/Transports	124	8.9	211	12.4	144(10)	9.4
Workers' Compensation Board/Commission des accidents du travail	148	10.7	163	9.6	175(3)	11.4
Municipal Corporations/Conseil municipaux	87	6.4	127	7.5	113(1)	7.5
Right to Information Act/Loi sur le droit à l'information	5	.4	5	.3	4	.2
Municipal Affairs/Affaires municipales 1						
Natural Resources and Energy/ Ressources naturelles et énergie 1						
N.B. Human Rights Commission/ Commission des droits de la personne du N.-B. 1						
Solicitor General/Solliciteur général 1						
Official Languages/Langues officielles			19	1.1	(102)	(6.6)
TOTAL	1388	100.0	1704	100.0	1537	100.0

* Brackets indicate number of complaints concerning official languages/En parenthèse — nombre de plaintes concernant les langues officielles.

TABLE/TABLEAU 6

COMPLAINTS IDENTIFIED BY JURISDICTION/ PLAINTES IDENTIFIÉES PAR JURIDICTION

Year/ Année	Total	Under investigation/ À l'étude	Jurisdiction/ Juridiction		No jurisdiction/ Sans juridiction	
			Total	%	Total	%
1980	879	128	564	75.1	187	24.9
1981	898	140	578	76.2	180	23.8
1982	957	182	588	75.9	187	24.1
1983	1089	93	658	66.1	338	33.9
1984	1182	115	769	72.1	298	27.9
1985	1272	145	796	70.6	331	29.4
1986	1340	174	944	81.0	222	19.0
1987	1388	165	1100	90.0	123	10.0
1988	1704	151	1307	84.2	246	15.8
1989	1537	204	1162	87.2	171	12.8

TABLE/TABLEAU 7

DISPOSITION OF COMPLAINTS CARRIED OVER FROM 1988
CLASSIFICATION DES PLAINTES REPORTÉES DE 1988

(as of December 31, 1989/au 31 décembre 1989)

Disposition/Classification	Number/ Nombre	Percentage/ Pourcentage
Declined (no jurisdiction) - No assistance possible Refusée (sans juridiction) - Aucune aide possible	3	1.5
Declined (no jurisdiction) - Assistance rendered Refusée (sans juridiction) - Aide accordée	1	.5
Declined (no jurisdiction) - Partially rectified Refusée (sans juridiction) - Partiellement redressée	1	.5
Declined (discretionary) - No assistance possible Refusée (discrétionnaire) - Aucune aide possible	1	.5
Declined (discretionary) - Assistance rendered Refusée (discrétionnaire) - Aide accordée	4	2.0
Discontinued (Ombudsman) - No assistance possible Discontinuée (Ombudsman) - Aucune aide possible	39	19.2
Discontinued (Ombudsman) - Assistance rendered Discontinuée (Ombudsman) - Aide accordée	69	34.0
Discontinued (Ombudsman) - Partially rectified Discontinuée (Ombudsman) - Partiellement redressée	1	.5
Discontinued (Ombudsman) - Rectified Discontinuée (Ombudsman) - Redressée	1	.5
Unsupported - No assistance possible Non fondée - Aucune aide possible	1	.5
Partially justified - Assistance rendered Partiellement fondée - Aide accordée	3	1.5
Justified - No assistance possible Fondée - Aucune aide possible	2	1.0
Justified - Rectified Fondée - Redressée	21	10.3
Justified - Recommendation Fondée - Recommandation	8	3.9
Under investigation/À l'étude	48	23.6
TOTAL	203	100.0

TABLE/TABLEAU 8

DISPOSITION OF COMPLAINTS RECEIVED IN 1989
CLASSIFICATION DES PLAINTES REÇUES EN 1989

(as of December 31, 1989/au 31 décembre 1989)

Disposition/Classification	Number/ Nombre	Percentage/ Pourcentage
Declined (no jurisdiction) - No assistance possible Refusée (sans juridiction) - Aucune aide possible	149	9.7
Declined (no jurisdiction) - Assistance rendered Refusée (sans juridiction) - Aide accordée	22	1.4
Declined (discretionary) - No assistance possible Refusée (discrétionnaire) - Aucune aide possible	74	4.8
Declined (discretionary) - Assistance rendered Refusée (discrétionnaire) - Aide accordée	63	4.1
Discontinued (Ombudsman) - No assistance possible Discontinuée (Ombudsman) - Aucune aide possible	481	31.3
Discontinued (Ombudsman) - Assistance rendered Discontinuée (Ombudsman) - Aide accordée	443	28.8
Discontinued (Ombudsman) - Rectified Discontinuée (Ombudsman) - Redressée	2	.1
Discontinued (complainant) - No assistance possible Discontinuée (plaignant) - Aucune aide possible	13	.8
Discontinued (complainant) - Assistance rendered Discontinuée (plaignant) - Aide accordée	6	.4
Unsupported - No assistance possible Non fondée - Aucune aide possible	6	.4
Unsupported - Assistance rendered Non fondée - Aide accordée	1	.1
Partially justified - Assistance rendered Partiellement fondée - Aide accordée	6	.4
Partially justified - Partially rectified Partiellement fondée - Partiellement redressée	1	.1
Justified - Assistance rendered Fondée - Aide accordée	36	2.3
Justified - Partially rectified Fondée - Partiellement redressée	6	.4
Justified - Rectified Fondée - Redressée	30	2.0
Justified - Recommendation Fondée - Recommandation	1	.1
Under investigation/À l'étude	197	12.8
TOTAL	1537	100.0

CHAPTER O-5

Ombudsman Act

(Excerpt)

1 In this Part

"authority" means an authority set out in Schedule A;

"officer" means an official, employee or member of an authority.
1967,c.18,s.1; 1976,c.43,s.1; 1985,c.65,s.1.

2(1) There shall be an Ombudsman appointed by the Lieutenant-Governor in Council on the recommendation of the Legislative Assembly.

6(1) Before entering upon the exercise of the duties of his office the Ombudsman shall take an oath that he will faithfully and impartially perform the duties of his office and will not divulge any information received by him under this Act except for the purpose of giving effect to this Act.

10 For the purposes of this Act, the Ombudsman is a commissioner under the *Inquiries Act*.
1967,c.18,s.10.

11 This Act does not apply

(a) to judges and functions of any court of New Brunswick, and

(b) to deliberations and proceedings of the Executive Council or any committee thereof.
1967,c.18,s.11.

12(1) Subject to subsection (2), the Ombudsman may, either on a written petition made to him or on his own motion, investigate a decision or recommendation made, an act done or omitted or a procedure used with respect to a matter of administration by an authority or any officer thereof whereby any person is aggrieved or, in the opinion of the Ombudsman, may be aggrieved.

12(2) Notwithstanding subsection (1), the Ombudsman shall not investigate

(a) any decision, recommendation, act or ommission in respect of which there is under any Act an express right of appeal or objection or an express right to apply for a review on the merits of the case to any court or to any tribunal constituted by or under any Act until that right of appeal or

CHAPITRE O-5

Loi sur l'Ombudsman

(Extrait)

1 Dans la présente Partie

«autorité» désigne une autorité définie à l'Annexe A;

«fonctionnaire» désigne un cadre, un employé ou un membre d'une autorité.
1967,c.18,art.1; 1976,c.43,art.1; 1985,c.65,art.1.

2(1) Un Ombudsman est nommé par le lieutenant-gouverneur en conseil sur la recommandation de l'Assemblée législative.

6(1) Avant de commencer à exercer ses fonctions, l'Ombudsman doit prêter le serment de remplir les fonctions de son poste avec loyauté et impartialité et de ne divulguer aucun renseignement qu'il a reçu en vertu de la présente loi, si ce n'est en vue de l'application de celle-ci.

10 Pour l'application de la présente loi, l'Ombudsman a la qualité d'un commissaire selon la *Loi sur les enquêtes*.
1967,c.18,art.10.

11 La présente loi ne s'applique pas

a) aux juges ni aux fonctions de toute cour du Nouveau-Brunswick, ni

b) aux délibérations et aux travaux du Conseil exécutif ou de tout comité de ce Conseil.
1967,c.18,art.11.

12(1) Sous réserve du paragraphe (2), l'Ombudsman peut, sur requête écrite à lui adressée ou de sa propre initiative, enquêter sur une décision ou une recommandation, action, omission ou procédure émanant d'une autorité ou d'un de ses fonctionnaires en matière administrative, si elles causent ou peuvent, à son avis, causer un préjudice à une personne.

12(2) Indépendamment du paragraphe (1), l'Ombudsman ne peut enquêter

a) sur une décision, recommandation, action ou omission pour laquelle une loi prévoit expressément un droit d'appel ou d'opposition ou le droit de demander une révision au fond devant toute cour ou tout tribunal constitué sous le régime d'une loi, avant que cette voie de recours n'ait été

objection or application has been exercised in the particular case or until the time prescribed for the exercise of that right has expired, or

(b) any decision, recommendation, act or omission of any person acting as solicitor or counsel for an authority.

13(1) A person may apply by written petition to the Ombudsman to investigate a grievance.

13(4) Notwithstanding any Act, where a letter written by a person in custody on a charge or after conviction of any offence or by any inmate of any private sanatorium or mental hospital is addressed to the Ombudsman, it shall be immediately forwarded unopened to the Ombudsman by the person in charge of the place or institution where the writer of the letter is detained or of which he is an inmate.
1967,c.18,s.13.

14 Notwithstanding any other Act that provides that a decision, recommendation, act or omission is final or that no appeal lies in respect thereof or that no proceeding, decision, recommendation, act or omission of an authority or officer thereof is to be challenged, reviewed, quashed or called in question, the Ombudsman may exercise the powers of his office.
1967,c.18,s.14; 1985,c.65,s.4.

15(1) The Ombudsman, in his discretion, may refuse to investigate or may cease to investigate a grievance if

(a) an adequate remedy or right of appeal already exists whether or not the petitioner has availed himself of the remedy or right of appeal,

(b) it is trivial, frivolous, vexatious or not made in good faith,

(c) having regard to all the circumstances of the case, further investigation is unnecessary,

(d) it relates to any decision, recommendation, act or omission that the petitioner has had knowledge of for more than one year before petitioning,

(e) the petitioner does not have a sufficient personal interest in the subject matter of the grievance, or

(f) upon a balance of convenience between the public interest and the person aggrieved, the Ombudsman is of the opinion that the grievance should not be investigated.

exercée en l'espèce ou qu'ait expiré le délai imparti pour l'exercer, ou

b) sur une décision, recommandation, action ou omission d'une personne agissant en qualité d'avocat ou de conseil d'une autorité.

13(1) Toute personne peut demander à l'Ombudsman d'enquêter sur un grief en lui faisant parvenir une requête par écrit.

13(4) Nonobstant toute loi, lorsqu'une lettre écrite par une personne sous garde après avoir été accusée ou déclarée coupable d'une infraction ou par une personne qui est placée dans un sanatorium ou un hôpital psychiatrique privés est adressée à l'Ombudsman, elle doit lui être transmise immédiatement, sans avoir été ouverte, par le responsable du lieu ou de l'établissement où l'auteur de la lettre est sous garde ou placé.
1967,c.18,art.13.

14 L'Ombudsman peut exercer les pouvoirs de sa charge nonobstant toute autre loi prévoyant que des décision, recommandation, acte ou omission sont définitifs et ne peuvent faire l'objet d'un appel et que nulle procédure, décision, recommandation, nul acte ou nulle omission d'une autorité ou d'un de ses fonctionnaires ne doit être contesté, révisé, annulé ou mis en question.
1967,c.18,art.14; 1985,c.65,art.4.

15(1) L'Ombudsman peut, à sa discrétion, refuser ou cesser d'enquêter sur un grief

a) s'il existe déjà un recours suffisant ou un droit d'appel, que le requérant s'en soit prévalu ou non,

b) si ce grief est futile, frivole, vexatoire ou est fait de mauvaise foi,

c) si, étant donné les circonstances en l'espèce, il n'est pas nécessaire de pousser l'enquête plus loin,

d) si ce grief a trait à une décision, une recommandation, un acte ou une omission dont le requérant a eu connaissance plus d'un an avant de faire la requête,

e) si le requérant n'a pas un intérêt personnel suffisant dans ce qui fait l'objet du grief, ou

f) si, après avoir mis en balance l'intérêt public et celui de la personne lésée, l'Ombudsman est d'avis qu'il n'y a pas lieu d'enquêter sur le grief.

16 Before investigating a grievance, the Ombudsman shall inform the administrative head of the authority concerned of his intention to investigate.
1967,c.18,s.16; 1976,c.43,s.4; 1985,c.65,s.5.

17(1) Every investigation under this Act shall be conducted in private.

17(2) Subject to this Act, the Ombudsman may hear or obtain information from any person and may make inquiries.

18(1) Suject to subsections (2) to (7) and section 19, where the Ombudsman requests a person who in the opinion of the Ombudsman is able to furnish information relating to a matter being investigated by the Ombudsman to furnish such information, that person shall furnish that information and produce any documents or papers that in the opinion of the Ombudsman relate to the matter and that may be in the possession or under the control of that person whether or not that person is an officer of an authority and whether or not the documents and papers are in the custody or under the control of the authority.

18(2) The Ombudsman may summon before him and examine on oath

(a) any officer of an authority who in his opinion is able to give any information referred to in subsection (1),

(b) any petitioner, and

(c) with the approval of the Attorney General, any other person who in the opinion of the Ombudsman is able to give any information referred to in subsection (1).

19(2) Subject to subsection (1), a rule of law that authorizes or requires the withholding of any document, paper or thing, or the refusal to answer any question on the ground that the disclosure of the document, paper or thing, or the answering of the question would be injurious to the public interest, does not apply in respect of any investigation by or proceedings before the Ombudsman.
1967,c.18,s.19; 1968,c.44,s.1; 1981,c.6,s.1.

20(1) For the purposes of this Act the Ombudsman may enter upon any premises occupied by any authority and, subject to sections 18 and 19, carry out any investigation within his jurisdiction.

21(1) Where upon investigation the Ombudsman is of the opinion that a grievance exists or may exist because

16 Avant d'enquêter sur un grief, l'Ombudsman doit informer de son intention le chef administratif de l'autorité concernée.
1967,c.18,art.16; 1976,c.43,art.4; 1985,c.65,art.5.

17(1) Toute enquête effectuée en application de la présente loi est menée à titre confidentiel.

17(2) Sous réserve de la présente loi, l'Ombudsman peut entendre toute personne ou obtenir d'elle des renseignements et mener des enquêtes.

18(1) Sous réserve des paragraphes (2) à (7) et de l'article 19, lorsque l'Ombudsman demande à une personne qu'il juge capable de fournir des renseignements concernant une affaire sur laquelle il est en train d'enquêter, de fournir ces renseignements, cette personne doit le faire et produire les documents et les pièces qui, selon l'Ombudsman, se rapportent à l'affaire et qui peuvent être en sa possession ou sous son contrôle, que cette personne soit ou non fonctionnaire d'une autorité et que ces documents ou ces pièces soient ou non sous la garde ou le contrôle de cette autorité.

18(2) L'Ombudsman peut sommer de comparaître devant lui et interroger sous serment

a) tout fonctionnaire d'un autorité qu'il juge capable de fournir tout renseignement visé au paragraphe (1),

b) tout requérant, et

c) avec l'approbation du procureur général, toute autre personne qu'il juge capable de fournir tout renseignement visé au paragraphe (1).

19(2) Sous réserve du paragraphe (1), une règle de droit qui autorise ou exige la rétention de documents, pièces ou objets, ou le refus de répondre à toutes questions, pour le motif que le fait de divulguer ces documents, pièces ou objets, ou de répondre à ces questions serait préjudiciable à l'intérêt public, ne s'applique pas aux enquêtes de l'Ombudsman ni aux procédures qui ont lieu devant lui.
1967,c.18,art.19; 1968,c.44,art.1; 1981,c.6,art.1.

20(1) Pour l'application de la présente loi, l'Ombudsman peut pénétrer dans tout local occupé par toute autorité et, sous réserve des articles 18 et 19, effectuer une enquête dans les limites de sa compétence.

21(1) Lorsque, après une enquête, l'Ombudsman est d'avis qu'un motif de grief existe ou peut exister en raison du fait

(a) a decision, recommendation, act or omission or procedure used that was the subject matter of the investigation was

(i) contrary to law,

(ii) unreasonable, unjust, oppressive or improperly discriminatory,

(iii) made, done or omitted pursuant to a statutory provision or other rule of law or practice that is unreasonable, unjust, oppressive or improperly discriminatory,

(iv) based in whole or in part on a mistake of law or fact or on irrelevant grounds or considerations,

(v) related to the application of arbitrary, unreasonable or unfair procedures, or

(vi) otherwise wrong,

(b) in doing or omitting an act or in making or acting on a decision or recommendation, an authority

(i) did so for an improper purpose,

(ii) failed to give adequate and appropriate reasons in relation to the nature of the matter, or

(iii) was negligent or acted improperly, or

(c) there was unreasonable delay in dealing with the subject matter of the investigation,

and the Ombudsman is of the opinion that

(d) the grievance should be referred to the appropriate authority for further consideration,

(e) an act should be remedied,

(f) an omission or delay should be rectified,

(g) a decision or recommendation should be cancelled or varied,

(h) reasons should be given,

(i) a practice, procedure or course of conduct should be altered,

(j) an enactment or other rule of law should be reconsidered, or

a) qu'une décision, recommandation, action, omission ou procédure ayant fait l'objet de l'enquête

(i) était contraire à la loi;

(ii) était injuste, opprimante ou injustement discriminatoire;

(iii) avait lieu ou s'était produite conformément à une disposition légale ou autre règle de droit ou une pratique injuste, opprimante ou injustement discriminatoire;

(iv) était fondée en tout ou en partie sur une erreur de droit ou de fait ou sur des considérations ou motifs non pertinents;

(v) se rapportait à des procédures arbitraires, déraisonnables et injustes; ou

(vi) était fautive par ailleurs;

b) que dans une action ou une omission ou dans une prise de décision ou de suites à donner à une décision ou à une recommandation, une autorité

(i) n'a pas agi dans un but approprié;

(ii) n'a pas donné des raisons suffisantes et appropriées quant à la nature de l'affaire, ou

(iii) était négligente ou n'a pas agi correctement; ou

c) qu'il y a eu un retard indu pour considérer l'objet de l'enquête,

et que l'Ombudsman est en outre d'avis que

d) le grief devrait être renvoyé à l'autorité appropriée pour être examiné à nouveau;

e) qu'une action devrait être réparée;

f) qu'une omission ou un retard devrait être corrigé;

g) qu'une décision ou recommandation devrait être annulée ou changée;

h) que des raisons devraient être données;

i) qu'une pratique, une procédure ou une façon de faire devrait être changée;

j) qu'une loi ou autre règle de droit devrait être révisée, ou

(k) any other steps should be taken,

the Ombudsman shall report his opinion, his reasons therefor and any recommendation to the administrative head of the authority concerned.

21(2) Where the Ombudsman makes a recommendation under subsection (1) he may request the authority to notify him within a specified time of the steps it proposes to take to give effect to his recommendations.

21(3) Where, after the time stated under subsection (2), the authority does not act upon the recommendation of the Ombudsman, refuses to act thereon, or acts in a manner unsatisfactory to the Ombudsman the Ombudsman may send a copy of his report and recommendation to the Lieutenant-Governor in Council and may thereafter make a report to the Legislative Assembly.

23 No proceeding of the Ombudsman is void for want of form and, except on the ground of lack of jurisdiction, no proceedings or decisions of the Ombudsman shall be challenged, reviewed, quashed or called in question in any court.
1967,c.18,s.23.

24(1) No proceedings lie against the Ombudsman or against any person holding any office or appointment under the Ombudsman for anything he may do or report or say in the course of the exercise or intended exercise of any of his functions under this Act whether or not that function was within his jurisdiction, unless it is shown he acted in bad faith.

24(2) The Ombudsman or any person holding any office or appointment under the Ombudsman shall not be called to give evidence in any court or in any proceedings of a judicial nature in respect of anything coming to his knowledge in the exercise of any of his functions under this Act whether or not that function was within his jurisdiction.
1967,c.18,s.24; 1976,c.43,s.8

25(1) The Ombudsman shall report annually to the Legislative Assembly on the exercise of his functions under this Act.

25(2) The Ombudsman, in the public interest or in the interests of a person or an authority, may publish reports relating generally to the exercise of his functions under this Act or to any particular case investigated by him, whether or not the matters to be dealt with in the report have been the subject of a report made to the Legislative Assembly under this Act.
1967,c.18,s.25; 1985,c.65,s.11.

k) que d'autres mesures devraient être prises,

l'Ombudsman doit présenter un rapport énonçant son opinion, les motifs sur lesquels elle s'appuie et ses recommandations au chef de l'autorité concernée.

21(2) Lorsque l'Ombudsman fait une recommandation en application du paragraphe (1), il peut demander à l'autorité de l'aviser, dans un délai déterminé, des mesures envisagées pour donner suite à ses recommandations.

21(3) Lorsque, après expiration du délai visé au paragraphe (2), l'autorité ne donne pas suite à la recommandation de l'Ombudsman, refuse d'y donner suite, ou prend des mesures qui ne satisfont pas l'Ombudsman, celui-ci peut transmettre une copie de son rapport et de sa recommandation au lieutenant-gouverneur en conseil et présenter ensuite un rapport à l'Assemblée législative.

23 Aucune procédure de l'Ombudsman n'est nulle en raison d'un vice de forme et aucune procédure ou décision de l'Ombudsman ne peut être contestée, révisée, annulée ou mise en question devant une cour, sauf s'il y a eu défaut de compétence.
1967,c.18,art.23.

24(1) L'Ombudsman, et toute personne occupant un poste ou remplissant des fonctions relevant de l'Ombudsman, ne peut faire l'objet de procédures en raison d'actes qu'il peut faire, de rapports qu'il peut présenter ou de choses qu'il peut dire en exerçant ou en voulant exercer l'une de ses fonctions en application de la présente loi même si elle a été exercée hors des limites de sa compétence à moins qu'il ne soit démontré qu'il a agi de mauvaise foi.

24(2) L'Ombudsman, et toute personne qui occupe un poste ou remplit des fonctions relevant de l'Ombudsman, ne peut être appelé à déposer devant une cour ou dans toute procédure de nature judiciaire au sujet de ce qu'il a pu apprendre dans l'exercice de l'une de ses fonctions en application de la présente loi même si elle a été exercée hors des limites de sa compétence.
1967, c.18, art.24; 1976,c.43,art.8.

25(1) L'Ombudsman doit présenter à l'Assemblée législative un rapport annuel sur l'exercice de ses fonctions en application de la présente loi.

25(2) Dans l'intérêt public ou dans l'intérêt d'un particulier, d'un ministère ou d'un organisme, l'Ombudsman peut publier des rapports ayant trait à l'exercice général de ses fonctions en application de la présente loi ou à tout cas particulier qu'il a examiné, que les questions traitées dans le rapport aient ou non fait l'objet d'un rapport à l'Assemblée législative en application de la présente loi.
1967,c.18,art.25.

27 Every person who

(a) without lawful jurisdiction or excuse wilfully obstructs, hinders or resists the Ombudsman or any other person in the exercise of his functions under this Act,

(b) without lawful justification or excuse refuses or wilfully fails to comply with any lawful requirements of the Ombudsman or any other person under this Act, or

(c) wilfully makes any false statement to or misleads or attempts to mislead the Ombudsman or any other person in the exercise of his functions under this Act,

is guilty of an offence and on summary conviction is liable to a fine not exceeding five hundred dollars and in default of payment thereof to imprisonment in accordance with subsection 31(3) of the *Summary Convictions Act*.
1967,c.18,s.27.

28 This act does not affect, abrogate, abridge or infringe or authorize the abrogation, abridgement or infringement of any substantive or procedural right or remedy existing elsewhere or otherwise that in this Act.
1967,c.18,s.28.

SCHEDULE A

1 Departments of the Government of the Province

2 A person, corporation, commission, board, bureau or other body that is, or the majority of the members of which are, or the majority of the members of the board of management or board of directors of which are

(a) appointed by an Act, Minister or the Lieutenant-Governor in Council,

(b) in the discharge of their duties, public officers or servants of the Province, or

(c) responsible to the Province

3 Municipalities

4 Schools and school boards as defined in the *Schools Act*

5 Institutions as defined in the *Adult Education and Training Act*.
1988,c.27,s.4.

6 Hospitals as defined in the *Public Hospitals Act*

7 Any other agency of the Crown in right of the Province

27 Quiconque

a) délibérément et sans compétence ni justification légale, empêche l'Ombudsman ou une autre personne dans l'exercice de ses fonctions en application de la présente loi, le gêne ou lui résiste,

b) sans compétence ni justification légale, refuse de se conformer ou ne se conforme pas délibérément à une exigence légitime de l'Ombudsman ou de toute autre personne en application de la présente loi, ou

c) fait délibérément une fausse déclaration à l'Ombudsman ou à toute autre personne dans l'exercice de ses fonctions en application de la présente loi ou l'induit ou tente de l'induire en erreur,

se rend coupable d'une infraction et est passible, sur déclaration sommaire de culpabilité, d'une amende de cinq cents dollars au plus et, à défaut de paiement, de la peine d'emprisonnement prévue au paragraphe 31(3) de la *Loi sur les poursuites sommaires*.
1967,c.18,art.28.

28 La présente loi n'abroge, ne restreint ni ne viole les droits ou recours quant au fond et à la procédure qui existent ailleurs ou autrement que dans la présente loi, ni ne leur porte atteinte, et n'autorise pas leur abrogation, leur restriction ou leur violation.
1967,c.18,art.28.

ANNEXE A

1 Les ministères du gouvernement de la province

2 Un particulier, une corporation, une commission, un conseil, une autorité ou autre qui est, ou dont, soit la majorité des membres, soit la majorité des membres du conseil de gestion ou du conseil d'administration

a) sont nommés par une loi, un Ministre ou le lieutenant-gouverneur en conseil,

b) sont dans l'exécution de leurs fonctions, fonctionnaires publics ou employés de la province, ou

c) sont responsables devant la province

3 Les municipalités

4 Les écoles et les conseils scolaires selon la définition qu'en donne la *Loi scolaire*

5 Les établissements tels que définis dans la *Loi sur l'enseignement et la formation destinés aux adultes*.
1988,c.27,art.4.

6 Les hôpitaux selon la définition de la *Loi sur les hôpitaux publics*

7 Tout autre organisme de la Couronne du chef de la province.

CHAPTER R-10.3

Right to Information Act

(Excerpt)

Assented to June 28, 1978

Her Majesty, by and with the advice and consent of the Legislative Assembly of New Brunswick, enacts as follows:

1 In this Act

"appropriate Minister" means the Minister responsible for the administration of the department in which the information is kept or filed, and in the case where a minister is not responsible for the administration of a department, means the person responsible for such department in the Legislative Assembly;

"department" means

(a) any department of the Government of the Province;

(b) any Crown Agency or Crown Corporation;

(c) any other branch of the public service;

(d) any body or office, not being part of the public service, the operation of which is effected through money appropriated for the purpose and paid out of the Consolidated Fund,

as set out in the regulations;

"document" includes any record of information, however recorded or stored, whether in printed form, on film, by electronic means or otherwise;

"information" means information contained in a document;

"personal information" means information respecting a person's identity, residence, dependents, marital status, employment, borrowing and repayment history, income, assets and liabilities, credit worthiness, education, character, reputation, health, physical or personal characteristics or mode of living;

"public business" means any activity or function carried on or performed by a department.

CHAPITRE R-10.3

Loi sur le droit à l'information

(Extrait)

Sanctionnée le 28 juin 1978

Sa Majesté, sur l'avis et du consentement de l'Assemblée législative du Nouveau-Brunswick décrète:

1 Dans la présente loi

«affaires publiques» désigne toute activité ou fonction exercée ou accomplie par un ministère;

«document» comprend toute information, quelle que soit la manière dont elle est consignée ou conservée, que ce soit sous une forme imprimée, sur film, au moyen de système électronique ou autrement;

«information» désigne une information contenue dans un document;

«ministère» désigne

a) tout ministère du gouvernement de la province;

b) tout organisme ou corporation de la Couronne;

c) toute autre direction des services publics; et

d) tout organisme ou bureau qui ne fait pas partie des services publics mais dont le fonctionnement est assuré par des crédits votés à cet effet et imputés sur le Fonds consolidé,

dont le nom figure dans les règlements;

«ministre compétent» désigne le ministre responsable de la direction du ministère qui garde ou qui est dépositaire de l'information, et, lorsque la direction d'un ministère n'est sous la responsabilité d'aucun ministre, désigne la personne qui en est responsable devant l'Assemblée législative;

«renseignement personnel» désigne toute information concernant l'identité d'une personne, son adresse, sa famille, son état matrimonial, son emploi, un rapport sur les emprunts et remboursements qu'elle a faits, son revenu, ses avoirs et dettes, sa solvabilité, sa formation, son caractère, sa moralité, sa santé, ses particularités physiques ou personnelles ou son mode de vie.

2 Subject to this Act, every person is entitled to request and receive information relating to the public business of the Province.

3(1) Any person may request information by applying to the minister of the department where the information is likely to be kept or filed, and the appropriate Minister shall in writing within thirty days of the receipt of the application grant or deny the request.

3(4) Where a minister receives a request for information that is not kept or filed in the department for which he is appointed, he shall, in writing, notify the applicant of such fact and advise the applicant of the department in which the information may be kept or filed.

4(1) Where a request for information is granted by an appropriate Minister or a judge of The Court of Queen's Bench of New Brunswick, the appropriate Minister shall

(a) upon payment of the fee prescribed by regulation, allow the information to be inspected, and, at the discretion of the appropriate minister having regard to cost to be reproduced in whole or in part;

(b) where the information requested is published, refer the applicant to the publication, or

(c) if the information is to be published or is required to be published at a future date, inform the applicant of such fact and the approximate date of such publishing.

1979, c.41, s.111.

5(1) An appropriate Minister may only deny a request for information or a part thereof in accordance with subsection 4(4) and section 6 and where that Minister denies a request for information he shall, in writing, advise the applicant of the denial stating the reasons for such denial and shall provide the applicant with the necessary forms for a review under this Act.

6 There is no right to information under this Act where its release

(a) would disclose information the confidentiality of which is protected by law;

(b) would reveal personal information, given on a confidential basis, concerning another person;

2 Sous réserve de la présente loi, toute personne a le droit de demander et de recevoir toute information concernant les affaires publiques de la province.

3(1) Toute personne peut demander une information en en faisant la demande au ministre dont le ministère est susceptible d'en avoir la garde ou d'en être le dépositaire et le ministre compétent accepte ou rejette cette demande dans les trente jours à compter de sa réception.

3(4) Tout ministre qui reçoit une demande au sujet d'une information non déposée au ministère pour lequel il a été nommé ni gardée par celui-ci, en avise par écrit le demandeur et lui indique le ministère qui peut en être le dépositaire ou en avoir la garde.

4(1) Lorsqu'une demande d'information est acceptée par un ministre compétent ou par un juge de la Cour du Banc de la Reine du Nouveau-Brunswick, le ministre compétent doit

a) permettre, contre paiement d'un droit fixé par règlement, que les documents contenant l'information soient consultés et à sa discrétion, compte tenu des frais, soient reproduits totalement ou partiellement;

b) lorsque l'information sollicitée est publiée, renvoyer le demandeur à la publication, ou

c) si elle va être publiée ou doit être publiée à une date ultérieure, en informer le demandeur et lui indiquer la date approximative de cette publication.

1979, c.41, art.111.

5(1) Le ministre compétent ne peut rejeter totalement ou partiellement une demande d'information qu'en vertu du paragraphe 4(4) et de l'article 6, et lorsqu'il rejette une telle demande, il en avise par écrit le demandeur, lui indique les raisons de ce refus et lui fournit les formules nécessaires pour exercer un recours en vertu de la présente loi.

6 Le droit à l'information conféré par la présente loi est suspendu lorsque la communication d'informations

a) pourrait entraîner la divulgation d'information dont le caractère confidentiel est garanti par la loi;

b) pourrait dévoiler des renseignements personnels concernant une autre personne et donnés à titre confidentiel;

(c) would cause financial loss or gain to a person or department, or would jeopardize negotiations leading to an agreement or contract;

(c.1) would reveal financial, commercial, technical or scientific information

(i) given by an individual or a corporation that is a going concern in connection with financial assistance applied for or given under the authority of a statute or regulation of the Province, or

(ii) given in or pursuant to an agreement entered into under the authority of a statute or regulation, if the information relates to the internal management or operations of a corporation that is a going concern;

(d) would violate the confidentiality of information obtained from another government;

(e) would be detrimental to the proper custody, control or supervision of persons under sentence;

(f) would disclose legal opinions or advice provided to a person or department by a law officer of the Crown, or privileged communications as between solicitor and client in a matter of department business;

(g) would disclose opinions or recommendations by public servants for a Minister or the Executive Council;

(h) would disclose the substance of proposed legislation or regulations;

(h.1) would reveal information gathered by police, including the Royal Canadian Mounted Police, in the course of investigating any illegal activity or suspected illegal activity, or the source of such information;

(h.2) would disclose any information reported to the Attorney General or his agent with respect to any illegal activity or suspected illegal activity, or the source of such information, or

(i) would impede an investigation, inquiry or the administration of justice.

1982, c.58, s.1; 1985, c.67, s.1.

7(1) Where an applicant is not satisfied with the decision of an appropriate Minister or where an ap-

c) pourrait occasionner des gains ou des pertes financières pour une personne ou un ministère, ou pourrait compromettre des négociations en vue d'aboutir à la conclusion d'un accord ou d'un contrat;

c.1) pourrait révéler une information financière, commerciale, technique ou scientifique

(i) donnée par un particulier ou une corporation qui est une corporation en activité en relation avec une aide demandée ou fournie sous l'autorité d'une loi ou d'un règlement de la province, ou

(ii) incluse dans une entente ou donnée conformément à une entente conclue sous l'autorité d'une loi ou d'un règlement, si l'information est liée à la gestion ou aux opérations internes d'une corporation qui est une corporation en activité;

d) pourrait porter atteinte au caractère confidentiel d'une information reçue d'un autre gouvernement;

e) pourrait être préjudiciable à la détention ou à la surveillance d'une personne condamnée;

f) pourrait entraîner la divulgation de consultations juridiques données à une personne ou à un ministère par un légiste de la Couronne, ou violer le secret professionnel, qui existe entre l'avocat et son client, à propos d'une affaire d'ordre ministériel;

g) pourrait entraîner la divulgation d'avis ou de recommandations faites par un fonctionnaire à un ministre ou au Conseil exécutif;

h) pourrait entraîner la divulgation du contenu d'un projet de loi ou de règlement;

h.1) pourrait dévoiler des renseignements recueillis par la police, y compris par la Gendarmerie royale du Canada, au cours d'une enquête relative à toute activité illégale, ou la divulgation de la source de ces renseignements; ou

h.2) pourrait entraîner la divulgation de renseignements rapportés au procureur général ou à son représentant concernant toute activité illégale, ou suspectée d'être illégale, ou la divulgation de la source de ces renseignement; ou

i) pourrait entraver le cours d'une enquête ou d'une recherche, ou l'exercice de la justice.

1982, c.58, art.1; 1985, c.67, art.1.

7(1) Tout demandeur non satisfait de la décision d'un ministre compétent, ou si ce dernier omet de

propriate Minister fails to reply to a request within the time prescribed, the applicant may in the prescribed form and manner either

(a) refer the matter to a judge of The Court of Queen's Bench of New Brunswick, or

(b) refer the matter to the Ombudsman.

7(2) Where the applicant refers the matter to a judge of The Court of Queen's Bench of New Brunswick under subsection (1),

(a) the applicant may not thereafter refer the matter to the Ombudsman under paragraph (1)(b) or under the *Ombudsman Act*, and

(b) the Ombudsman, in such case, may not act under the authority of this Act or the *Ombudsman Act* with respect to that matter.

7(3) Where the applicant refers the matter to the Ombudsman under subsection (1), the applicant may not, subject to subsection 11(1), refer the matter to a judge of The Court of Queen's Bench of New Brunswick.

7(4) The Ombudsman, subject to section 19 of the *Ombudsman Act*, and The Court of Queen's Bench of New Brunswick judge may, with respect to any matter referred to them, inspect the information that is the subject matter of the referral, if such information exists, in order to determine the referral, but such inspection shall be made in camera without the presence of any person.
1979, c.41, s.111.

9 The Ombudsman shall in accordance with this Act and the power, authority, privileges, rights and duties vested in him under the *Ombudsman Act* review the matter referred to him within thirty days of having received the referral.

10(1) Upon having reviewed the matter referred to him, the Ombudsman shall forthwith, in writing, advise the appropriate Minister of his recommendation and shall forward a copy of such recommendation to the person making the referral.

10(2) The Ombudsman may in such recommendation

(a) recommend to the appropriate Minister to grant the request in whole or in part;

(b) in the case where the appropriate Minister failed to reply to a request, recommend to the appropriate Minister

répondre à une demande dans le délai prescrit, peut, dans les formes prescrites,

a) soit soumettre l'affaire à un juge de la Cour du Banc de la Reine du Nouveau-Brunswick, ou

b) soit la soumettre à l'Ombudsman.

7(2) Lorsque le demandeur soumet l'affaire à un juge de la Cour du Banc de la Reine du Nouveau-Brunswick en vertu du paragraphe (1),

a) il ne peut, par la suite, la soumettre à l'Ombudsman en vertu de l'alinéa (1)b) ou en vertu de la *Loi sur l'Ombudsman*, et

b) ce dernier, dans ce cas, ne peut intervenir sous le régime de la présente loi ou de la *Loi sur l'Ombudsman* au sujet de cette affaire.

7(3) Le demandeur qui soumet l'affaire à l'Ombudsman en vertu du paragraphe (1), ne peut, sous réserve du paragraphe 11(1), la soumettre à un juge de la Cour du Banc de la Reine du Nouveau-Brunswick.

7(4) L'Ombudsman, sous réserve de l'article 19 de la *Loi sur l'Ombudsman*, et le juge de la Cour du Banc de la Reine du Nouveau-Brunswick peuvent, au sujet de toute affaire qui leur est soumise, consulter les documents contenant l'information, objet du recours, mais cette consultation doit se faire à huis clos sans qu'aucune personne ne soit présente.
1979, c.41, art.111.

9 L'Ombudsman, conformément à la présente loi et aux pouvoirs, attributions, prérogatives, droits et devoirs que lui a conférés la *Loi sur l'Ombudsman*, examine l'affaire qui lui a été soumise dans les trente jours de la réception de la demande de recours.

10(1) Après avoir examiné l'affaire qui lui a été soumise, l'Ombudsman doit aussitôt faire connaître, par écrit, sa recommandation au ministre compétent et en envoyer une copie à l'auteur du recours.

10(2) L'Ombudsman peut par cette recommandation

a) recommander au ministre compétent d'accepter totalement ou partiellement une demande;

b) dans le cas où le ministre compétent a omis de répondre à une demande, recommander au ministre compétent

(i) to grant the request, or

(ii) to deny the request.

10(3) The appropriate Minister referred to in subsection (2) shall, upon reviewing the recommendation of the Ombudsman, carry out the recommendations of the Ombudsman or make such other decision as he thinks fit and upon making his decision, that Minister shall notify, in writing, the person making the referral and shall forward to the Ombudsman a copy of such decision.

12 In any proceeding under this Act, the onus shall be on the Minister to show that there is no right to the information that is the subject of the proceeding.

15 This Act is subject to review by the Legislative Assembly after thirty months following the coming into force of this Act.

(i) d'accepter la demande, ou

(ii) de la rejeter.

10(3) Le ministre compétent visé au paragraphe (2) doit, après examen de la recommandation de l'Ombudsman, la mettre à exécution ou prendre toute autre décision qu'il juge convenable et, après avoir pris sa décision, il la notifie, par écrit, à l'auteur du recours et en envoie une copie à l'Ombudsman.

12 Dans toute procédure en vertu de la présente loi, il appartient au Ministre d'établir que le droit à l'information est suspendu.

15 L'Assemblée législative pourra réexaminer la présente loi trente mois après son entrée en vigueur.

CHAPTER F-2.2

Family Services Act

(Excerpt from Part V - Adoption, s.91-93 incl)

91(1) Subject to subsection (1.1) and section 92, all records and documents relating to the adoption of any person on file with the court and with the Registrar General of Vital Statistics are confidential.

91(1.1) All records and documents relating to the adoption of any person on file with the court shall be made available to the Minister who shall have the right to make such copies of the records and documents as he considers fit.

91(1.2) All records and documents relating to the adoption of any person and held by a religious, medical or social service agency or facility shall be provided to the Minister upon his request.

91(3) A request for information relating to the adoption of a person shall be made to the Minister.
1983, c.16, s.9.

92(1) Subject to subsection (5), where a request respecting the release of nonidentifying information relating to an adoption is made by an adopting parent, an adopted person, a natural parent or any other person who, in the opinion of the Minister, has an interest in the matter and a reason acceptable to the Minister, the Minister may comply with the request.

92(2) Notwithstanding section 11, where a request for identifying information relating to the adoption of a person is received from

(a) subject to subsection (5), an adopted person;

(b) a person who consented to the adoption;

(c) a person whose consent to the adoption was waived;

(d) the adopting parent; or

(e) any other person who, in the opinion of the Minister, has an interest in the matter and a reason acceptable to the Minister;

CHAPITRE F-2.2

Loi sur les services à la famille

(Extrait de la Partie V - L'adoption, art.91-93 incl.)

91(1) Sous réserve du paragraphe (1.1) et de l'article 92, sont confidentiels tous les dossiers et documents concernant l'adoption d'une personne qui se trouvent en dépôt auprès de la cour et du Registraire général des statistiques de l'état civil.

91(1.1) Tous les dossiers et documents concernant l'adoption d'une personne et déposés à la cour doivent être mis à la disposition du Ministre, lequel a le droit d'en tirer copies ainsi qu'il le juge approprié.

91(1.2) Tous les dossiers et documents concernant l'adoption d'une personne et que détient une agence ou une organisation religieuse, médicale ou de services sociaux doivent être communiqués au Ministre sur sa demande.

91(2) Sous réserve de l'article 92, sont confidentiels tous les dossiers et documents concernant l'adoption d'une personne qui se trouvent en la possession du Ministre.

91(3) Une demande de renseignements concernant l'adoption d'une personne doit être adressée au Ministre.
1983, c.16, art.9.

92(1) Sous réserve du paragraphe (5), le Ministre peut accéder à une demande de communication de renseignements non identificateurs, concernant une adoption, présentée par un adoptant, un adopté, un parent naturel ou toute autre personne qui, selon le Ministre, a un intérêt en l'espèce et invoque une raison qu'il juge acceptable.

92(2) Par dérogation à l'article 11, lorsqu'une demande de renseignements identificateurs concernant l'adoption d'une personne est reçue

a) d'un adopté, sous réserve du paragraphe (5);

b) d'une personne qui a consenti à l'adoption;

c) d'une personne dont le consentement a fait l'objet d'une dispense;

d) de l'adoptant; ou

e) de toute autre personne qui, selon le Ministre, a un intérêt en l'espèce et une raison acceptable,

the Minister may release identifying information under the following circumstances, namely

(f) where an adult has voluntarily registered his name on a register that shall be kept by the Minister to record the names of adults who wish to contact their natural parents, children or siblings, and the person sought to be contacted has also voluntarily registered his name on the register;

(g) where it is necessary to avoid a situation in which a person, having obtained identifying information from another source, contacts a natural parent or child without the prior preparation of the person contacted;

(g.1) where it is necessary to settle the estate of a deceased;

(h) when the information is necessary for the preparation of a medical or psychosocial history for purposes of treatment; or

(i) where the Minister is satisfied that all persons who will be directly affected by the release of information have consented to its release, and that there is no compelling reason in the public interest to refuse the request.

92(3) Where an application is made to the Minister under subsection (2), the Minister may

(a) search the files to ascertain the identity of any person named or referred to in the request; and

(b) make contact with any person on a confidential basis to

(i) obtain that person's consent to the release of identifying information,

(ii) attempt to obtain information specified in the application, or

(iii) arrange contact between the applicant and the person contacted.

92(4) Where the person named or referred to in a request under subsection (2) is dead, the Minister may give identifying information concerning that person to the person requesting if the Minister is satisfied that the circumstances surrounding the request warrant the release and that the information would have been released under subsection (2) had the person been alive and consented to its release.

le Ministre peut communiquer ces renseignements dans les circonstances suivantes, à savoir

f) lorsqu'un adulte a volontairement fait inscrire son nom sur un registre dans lequel le Ministre doit inscrire et conserver les noms des adultes désirant prendre contact avec leurs parents naturels, enfants, frères ou soeurs, et que la personne avec qui le contact est souhaité a aussi fait inscrire son nom sur le registre;

g) lorsqu'il est nécessaire d'éviter une situation dans laquelle une personne, ayant obtenu des renseignements identificateurs d'une autre source, prend contact avec un parent naturel ou un enfant sans qu'on y ait préparé ceux-ci; ou

g.1) lorsqu'il est nécessaire de régler la succession d'une personne décédée;

h) lorsque les renseignements sont nécessaires pour établir les antécédents médicaux ou psychosociaux d'une personne en vue d'un traitement; ou

i) lorsque le Ministre est convaincu que toutes les personnes qui seront directement touchées par la communication des renseignements y ont consenti et qu'il n'existe aucune raison impérieuse d'opposer un refus à la demande dans l'intérêt public.

92(3) Le Ministre peut, lorsqu'il est saisi d'une demande en vertu du paragraphe(2),

a) procéder à une recherche dans les dossiers afin de déterminer l'identité de toute personne nommée ou visée dans la demande; et

b) prendre contact avec toute personne à titre confidentiel afin

(i) d'obtenir son consentement à la communication des renseignements identificateurs,

(ii) de tenter d'obtenir les renseignements précisés dans la demande, ou

(iii) d'organiser la mise en contact du demandeur avec cette personne.

92(4) Lorsque la personne nommée ou visée dans une demande formulée en vertu du paragraphe 92) est décédée, le Ministre peut fournir des renseignements identificateurs à son sujet à l'auteur de la demande s'il est convaincu que les circonstances entourant la demande en justifient la communication et que ces renseignements auraient été communiqués en vertu du paragraphe (2) si la personne était encore en vie et avait consenti à leur communication.

92(5) Where a request has been filed by an adopted person who is under the age of majority, the Minister shall not provide that person with

(a) nonidentifying information without the consent of the adopting parent, or

(b) identifying information without the consent of the adopting parent and the natural parent,

unless he is satisfied that special cicumstances warrant the release of information notwithstanding the absence of that consent.

92(6) Where a person is not satisfied that the Minister has dealt properly with a request under this section, he may, in accordance with section 15, request the Minister to review his decision.
1982, c.13, s.2.

93 Where a person is not satisfied that the Minister has dealt properly with a request for a review under subsection 92(6), he may request the Ombudsman to review the Minister's decision and to advise the Minister of his recommendations.

92(5) Lorsque la demande a été déposée par un adopté mineur, le Ministre ne peut lui fournir

a) des renseignements non identificateurs sans le consentement de l'adoptant, ou

b) des renseignements identificateurs sans le consentement de l'adoptant et du parent naturel,

à moins qu'il ne soit convaincu qu'il existe des circonstances particulières justifiant la communication de ces renseignements en dépit de l'absence du consentement requis.

92(6) Toute personne qui n'est pas convaincue que le Ministre a donné une suite convenable à une demande de révision présentée en vertu du paragraphe 92(6) peut demander à l'Ombudsman de réviser la décision du Ministre et d'aviser celui-ci de ses recommandations.

CHAPTER A-11.1

Archives Act

Excerpt 10(1), 10.3

10(1) Subject to subsections (2) and (3), all public records transferred to the Archives and in the possession, care, custody and control of the Provincial Archivist are available for public inspection.

10.3(1) Where an applicant is not satisfied with the decision of the Committee or where the Committee fails to reply to a request within the prescribed time, the applicant may in the form and manner prescribed by regulation either

(a) refer the matter to a judge of The Court of Queen's Bench of New Brunswick, or

(b) refer the matter to the Ombudsman.

10.3(2) Where the applicant refers the matter to a judge of The Court of Queen's Bench of New Brunswick under subsection (1)

(a) the applicant may not thereafter refer the matter to the Ombudsman under paragraph (1)(b) or under the *Ombudsman Act*, and

(b) the Ombudsman, in such case, may not act under the authority of this Act or the *Ombudsman Act* with respect to that matter.

10.3(3) Where the applicant refers the matter to the Ombudsman under subsection (1), the applicant may not, subject to subsection 10.7(1), refer the matter to a judge of The Court of the Queen's Bench of New Brunswick.

10.3(4) The Ombudsman, subject to Section 19 of the *Ombudsman Act*, and The Court of Queen's Bench of New Brunswick judge may, with respect to any matter referred to them, inspect the public record that is the subject matter of the referral in order to determine the referral, but such inspection shall be made in camera without the presence of any person.
1986, c.11, s.3.

CHAPITRE A-11.1

Loi sur les archives

Extrait 10(1), 10.3

10(1) Sous réserve des paragraphes (2) et (3), tous les documents publics transférés aux archives et qui se trouvent en la possession, sous la protection, la garde et la surveillance de l'archiviste provincial peuvent être consultés par le public.

10.3(1) Lorsqu'une demandeur n'est pas satisfait de la décision du Comité ou lorsque le Comité a omis de répondre à une demande dans le délai prescrit, le demandeur peut selon les modalités prescrites par règlement

a) soumettre l'affaire à un juge de la Cour du Banc de la Reine du Nouveau-Brunswick, ou

b) soumettre l'affaire à l'Ombudsman.

10.3(2) Lorsque le demandeur soumet l'affaire à un juge de la Cour du Banc de la Reine du Nouveau-Brunswick en vertu du paragraphe (1)

a) il ne peut, par la suite, la soumettre à l'Ombudsman en vertu de l'alinéa (1)b) ou en vertu de la *Loi sur l'Ombudsman*, et

b) l'Ombudsman, dans ce cas, ne peut intervenir sous le régime de la présente loi ou de la *Loi sur l'Ombudsman*, au sujet de cette affaire.

10.3(3) Le demandeur qui soumet l'affaire à l'Ombudsman en vertu du paragraphe (1), ne peut, sous réserve du paragraphe 10.7(1), la soumettre à un juge de la Cour du Banc de la Reine du Nouveau-Brunswick.

10.3(4) L'Ombudsman, sous réserve de l'article 19 de la Loi sur l'Ombudsman, et le juge de la Cour du Banc de la Reine du Nouveau-Brunswick peuvent, au sujet de toute affaire qui leur est soumise, consulter le document public, objet du renvoi, afin de délimiter le renvoi, mais cette consultation doit se faire à huit clos sans qu'aucune personne ne soit présente.
1986, c.11, art.3.